



Universidad del Azuay

Departamento de Posgrados

Maestría de Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo

“Evaluación del factor de riesgo psicosocial al personal de la empresa Piggis Embutidos PIGEM Cía. Ltda. y elaboración de una propuesta de intervención”

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Magister en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo**

Autor: Ing. María Isabel Tenorio Arévalo

Director: Mgs. Mónica Rodas Tobar

Cuenca, Ecuador

2016

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a mis padres, hermanos y abuelos, por siempre ser mi apoyo en los objetivos que me propongo. Por acompañarme a lo largo de este proceso y comprenderme cuando he debido ausentarme y sacrificar tiempo con ellos por alcanzar este objetivo. A ellos, por todo lo que me han brindado para seguirme superando día a día.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer principalmente a la empresa PIGGIS Embutidos PIGEM Cía. Ltda., con sus principales representantes el Sr. Carlos Pacheco y la CPA. Vanessa Jaramillo, por brindarme la oportunidad de desarrollar este proyecto de tesis con su personal y el apoyo durante todo el proceso.

A la Psi. Paulina Calle, Analista de Talento Humano de la empresa, por acompañarme durante todo el proceso de evaluación, y especialmente a la Mgs. Mónica Rodas Tobar por dirigir y aportar con sus conocimientos y experiencia a este proyecto de graduación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS, ILUSTRACIONES, CUADROS Y ANEXOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
Introducción	1
CAPÍTULO N°1: LA EMPRESA	
1.1 Introducción	2
1.2 Información general de la empresa	2
1.3 Filosofía corporativa	3
1.4 Valores y competencias corporativas	4
1.5 Mapa de procesos	4
1.6 Política de seguridad y salud	5
1.7 Organización de seguridad y salud	5
1.8 Factores de riesgo laboral	6
CAPÍTULO N°2: FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL Y METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN	
2.1 Introducción	7
2.2 Definición de factor de riesgo psicosocial	7
2.3 Metodologías de evaluación	8
2.4 Efectos y afecciones a la salud de los factores de riesgo psicosocial	12
CAPÍTULO N°3: METODOLOGÍA FPSICO	
3.1 Introducción	15
3.2 Descripción de la metodología	15
3.3 Aplicaciones	19
3.4 Cuestionario	19
3.5 Aplicativo informático	20
3.6 Resultados	21

CAPÍTULO N°4: EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN PIGGIS EMBUTIDOS

4.1 Introducción	23
4.2 Socialización de la metodología con el personal	23
4.3 Identificación cualitativa de factores de riesgo psicosocial	24
4.4 Aplicación del cuestionario	33
4.5 Análisis de resultados	34
4.6 Relación de los resultados obtenidos con los registros médicos	79

CAPÍTULO N°5: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

5.1 Introducción	81
5.2 Propuesta de intervención	81

CONCLUSIONES 87

RECOMENDACIONES 89

BIBLIOGRAFÍA 90

ANEXOS 91

ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS

Cuadro N°1: Total de personal	3
Cuadro N°2: Informe de grupos focales	25
Cuadro N°3: Resumen de factores de riesgo psicosocial	75

Figura N°1: Filosofía corporativa	3
Figura N°2: Valores corporativos	4
Figura N°3: Cadena productiva	4
Figura N°4: Tabla de factores de evaluación	18
Figura N°5: Niveles de riesgo	21
Figura N°6: Perfil valorativo	22
Figura N°7: Perfil valorativo bodegas	35
Figura N°8: Perfil valorativo despiece	41
Figura N°9: Perfil valorativo producción	45
Figura N°10: Perfil valorativo cocción	49
Figura N°11: Perfil valorativo empaques	54
Figura N°12: Perfil valorativo despachos/logística	59
Figura N°13: Perfil valorativo administración	64

Figura N°14: Perfil valorativo calidad/mantenimiento/seguridad	68
Figura N°15: Perfil valorativo ventas	72

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. Diagrama de flujo	5
ANEXO B. Mapa de procesos	5
ANEXO C. Política de seguridad y salud	5
ANEXO D. Matriz de riesgo	6
ANEXO E. NTP926: Factores de riesgo psicosocial	19
ANEXO F. Cuestionario	20
ANEXO G. Presentación socialización	24
ANEXO H. Cuestionario general	34
ANEXO I. Perfil descriptivo	75
ANEXO J. Matriz de propuesta de intervención	86

RESUMEN

Este proyecto está enfocado en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en la empresa PIGGIS Embutidos PIGEM Cía. Ltda. dedicada a la elaboración y comercialización de productos cárnicos procesados.

La evaluación realizada en la empresa fue desarrollada a través de la aplicación de la metodología FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT de España), la cual a través de un cuestionario y un aplicativo informático permite identificar y evaluar el nivel del riesgo de los factores de riesgo psicosocial en una empresa, mediante el análisis de factores como el tiempo de trabajo, la carga de trabajo, el desempeño del rol, las demandas psicológicas, las relaciones y apoyo social, la participación y supervisión, el contenido del trabajo, etc.

Esta evaluación permitió identificar de forma inicial algunos factores de riesgo presentes en la empresa, mismos que a través de una priorización por el nivel de riesgo, se manifestaron entre los más importantes aquellos relacionados con el tiempo de trabajo, la carga de trabajo, la participación/supervisión y las relaciones y apoyo social. De entre estos se dieron hallazgos interesantes como conflictos interpersonales, violencia física y psicológica, discriminación y acoso sexual, entre otros.

Para los resultados obtenidos en la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, se presenta una propuesta de intervención para el control y prevención de los factores de riesgo identificados, esperando que la empresa pueda acoger la propuesta e implementarla.

Palabras clave: psicosocial, embutidos, FPSICO, evaluación, intervención.

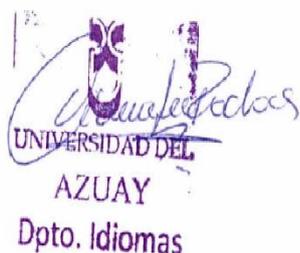
ABSTRACT

This research project deals with the assessment of psychosocial risk factors at *PIGGIS Embutidos PIGEM Cía. Ltda*, a company dedicated to the production and marketing of processed meat products. The assessment carried out in the company was developed through the application of the FPSICO methodology of the National Institute for Safety and Health at Work of Spain (INSHT, as per its Spanish acronym). This methodology enables to identify and assess the risk level of psychosocial risk factors in a company through a questionnaire and a computer application, analyzing factors such as working time, workload, role performance, psychological demands, relationships and social support, participation and supervision, content work, etc.

This assessment initially identified some risk factors present in the company, which were prioritized by level of risk. Among the most important were the ones related to working time, workload, participation / supervision and relationships and social support. Some interesting findings as interpersonal conflicts, physical and psychological violence, discrimination and sexual harassment, among others were identified.

Based on the results of the psychosocial risk factors assessment, a proposal for intervention for risk control and prevention of the identified factors is presented. It is expected that the company welcomes the proposal and implements it.

Keywords: Psychosocial, Cold Meats, FPSICO, Assessment, Intervention.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN

El trabajo de grado que se desarrolla en este documento hace referencia a la evaluación del factor de riesgo psicosocial al personal de la empresa PIGGIS EMBUTIDOS, como se indica en el título del presente. PIGGIS EMBUTIDOS PIGEM CÍA. LTDA. es una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de productos cárnicos procesados (embutidos) que cuenta con alrededor de 160 trabajadores, tanto administrativos como operativos.

La razón principal para realizar este trabajo, es la necesidad de la empresa en abarcar este tipo de evaluación, ya que no se cuenta con un estudio inicial del mismo y se han reportado de manera informal cierta insatisfacción del personal acerca de la empresa y su trabajo, así mismo, se tienen registros médicos que señalan una baja incidencia en afecciones de tipo músculo-esqueléticas y gastrointestinales. Este estudio forma parte prioritaria para la gestión del sistema de seguridad y salud de la empresa.

El objetivo principal de este trabajo, es realizar la evaluación del factor de riesgo psicosocial en la empresa mencionada, realizar grupos focales para la socialización y obtención de información, y finalmente, realizar una propuesta de intervención como medida de control y prevención de este factor de riesgo.

Para la evaluación del factor de riesgo psicosocial se utilizará la metodología FPSICO de la INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España), misma que realiza el análisis de varios factores que se pueden ver afectados en el trabajo a través de un cuestionario pre establecido. Esta metodología pretende obtener un perfil valorativo que indique el nivel de riesgo existente en concordancia con los factores evaluados, ya sea de forma global o estratificada, y también un informe en porcentajes sobre los resultados de las respuestas obtenidas del cuestionario.

Para la propuesta de intervención se tomarán en cuenta los resultados obtenidos, la información recolectada en los grupos focales y las exigencias de la legislación vigente. Las medidas que se definan como intervención serán de carácter preventivo y de control/correctivo.

CAPÍTULO Nº1: LA EMPRESA

1.1. Introducción

La información que a continuación se describe es una recopilación de los archivos de inducción al personal que constan tanto en el Manual de Bienvenida que maneja Talento Humano como en la página web de la empresa (www.embutidospiggis.com).

Embutidos PIGGIS nace como fábrica el 30 de septiembre de 1999, pero su historia se remonta desde 1988, tiempo en el que esta productora inicia como artesanal en las manos del Sr. Carlos Pacheco Vidal con la invaluable colaboración de su esposa la Sra. Rebeca Pacheco y su finado padre el Sr. Carlos Gilberto Pacheco.

Resultó una ardua tarea escoger el nombre y el logotipo de la empresa, pero al cabo de algunas ideas, fueron Andrea y Fernando, hijos del Sr. Carlos Pacheco, quienes tuvieron la iniciativa de llamarle igual que la famosa protagonista de la serie de los Muppets, la chanchita PIGGIS.

Desde sus inicios el propósito de Embutidos PIGGIS fue solo uno: conseguir los embutidos con los mejores sabores difíciles de igualar, plasmando de esta forma en sus productos todos los secretos de las viejas fórmulas del buen gusto. La excelencia, la dedicación y el ojo visionario de sus dueños, ha llevado a la empresa a un sitio destacado en el competitivo mercado de los embutidos.

Diferentes alternativas en sabor y textura, nuevas formulaciones y formatos de presentación, figuran como parte de esta búsqueda por la excelencia que se ha prolongado por más de diez y siete años. Y que fruto de la ilusión, trabajo y superación del día a día, se ha logrado que una pequeña empresa, se convierta en lo que hoy es.

1.2. Información general de la empresa

1.2.1. Nombre de la empresa: PIGGIS Embutidos PIGEM Cía. Ltda.

1.2.2. Ubicación/dirección: Castellana s/n y Segovia, sector aeropuerto.

1.2.3. Ciudad: Cuenca, Azuay – Ecuador.

1.2.4. Teléfono: 07 280 6169

1.2.5. Representante legal/Gerente: Sr. Carlos Pacheco.

1.2.6. Responsable de seguridad: María Isabel Tenorio Arévalo

1.2.7. Médico ocupacional: Mónica Margarita Mogrovejo Campoverde

1.2.8. Total de empleados:

SECCIÓN	HOMBRES	H. CAPACIDADES DIFERENTES	MUJERES	M. CAPACIDADES DIFERENTES	TOTAL
Administración	12	1	11		24
Ventas	22		8		30
Bodega No Cárnicos	2				2
Despiece	9	1			10
Producción	17	1			18
Cocción	4				4
Empaques	10	1	6	1	18
Bodega Prod. Terminado	4				4
Logística	34				34
Seguridad física	3				3
Mantenimiento	3				3
Calidad	5	1	1		7
Seguridad y Salud			2		2
TOTAL					159

Cuadro Nº1: Total de personal por secciones (Fuente: la autora)

1.3. Filosofía corporativa

La empresa PIGGIS ha definido su filosofía corporativa en 3 pilares fundamentales, detallados en la siguiente figura:

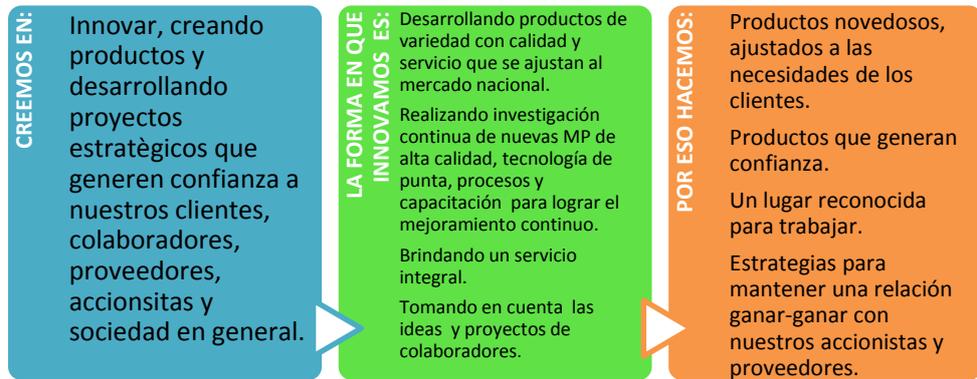


Figura Nº1: Filosofía corporativa (Fuente: Manual de bienvenida de la empresa)

1.4. Valores y competencias corporativas

Los valores y las competencias corporativas se encuentran definidas en la siguiente figura:



Figura Nº2: Valores corporativos (Fuente: Manual de bienvenida de la empresa)

1.5. Mapa de procesos

La empresa cuenta con procesos de gestión, operativos y de soporte. Entendiéndose por procesos de gestión a aquellos que realizan labores

administrativas, operativos a todos aquellos que influyen directamente dentro del proceso productivo; y por soporte a todos aquellos que influyen indirectamente en el proceso productivo pero sin duda son indispensables para lograr los objetivos de la empresa.

Dentro del proceso productivo se cumple principalmente la siguiente cadena:

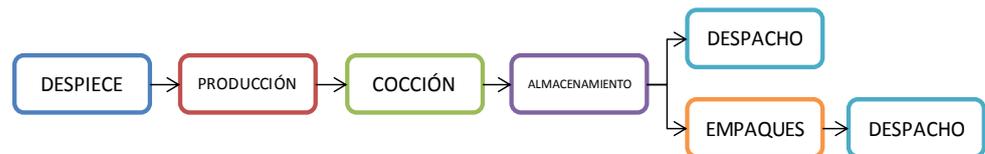


Figura N°3: Cadena productiva (Fuente: la autora)

En el Anexo A (Véase Anexo A) se puede observar detalladamente el diagrama de flujo general del proceso productivo de la empresa.

El mapa de procesos de la empresa se encuentra definido claramente en el Anexo B: Mapa de Procesos Piggis Embutidos PIGEM Cía. Ltda. (Véase Anexo B).

1.6. Política de seguridad y salud

Piggis Embutidos tiene definido su política de seguridad y salud en el trabajo, misma que refleja el compromiso del gerente de la empresa en el cumplimiento técnico-legal en materia ocupacional a través de la asignación de todos los recursos necesarios para lograrlo.

De esta manera, dicha política se encuentra descrita en el documento propio de la misma. (Véase Anexo C).

1.7. Organización de seguridad y salud

La empresa cuenta con 3 organismos conformados que se encargan de regular, gestionar e implantar tanto las normativas legales vigentes como reglamentos internos, disposiciones, medidas de prevención y control

dentro de la empresa en función a los factores de riesgo laborales identificadas.

Estos organismos conformados son los siguientes:

1. Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo u Organismo Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo: conformado por 3 representantes del empleador (designados) y 3 representantes de los trabajadores (elegidos) con un suplente cada uno respectivamente. De entre ellos se ha designado un Presidente, quien dirigirá el comité, y un Secretario, quien se encargará de plasmar en actas todas las reuniones mantenidas de este organismo. El comité deberá reunirse ordinariamente una vez al mes para tratar temas de seguridad y salud y extraordinariamente cuando sea necesario. El comité durará en funciones un año, pudiendo ser reelegidos indefinidamente todos sus miembros, alternando únicamente la designación de Presidente y Secretario.
2. Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo: está conformada como unidad departamental dentro de la empresa, dirigida por un profesional competente para la gestión de seguridad y salud de la empresa.
3. Servicios médicos de empresa: está conformada como dispensario médico para brindar atención de salud preventiva y asistencial, dirigida por un médico ocupacional.

1.8. Factores de riesgo laboral

Como es de exigencia legal, la empresa ha realizado la identificación de los factores de riesgo laborales a todos los puestos de trabajo establecidos en los procesos de la empresa.

Para esta identificación se han utilizado dos metodologías reconocidas. La Evaluación de Riesgos Laborales de la INSHT haciendo una relación entre probabilidad y consecuencia y clasificando en nivel **trivial**, **tolerable**, **moderado**, **importante** e **intolerable** para los factores de riesgo físicos, químicos, biológicos y ergonómicos; y la metodología de William Fine para la identificación de los riesgos mecánicos, haciendo relación entre

consecuencia, exposición y probabilidad y clasificando en nivel bajo, medio, alto y crítico.

Esta identificación y estimación se encuentra detallada en la matriz de factores de riesgo de la empresa. (Véase Anexo D).

CAPÍTULO Nº2: FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL Y METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN

2.1. Introducción

El factor de riesgo psicosocial se encuentra presente o es generado por diversos elementos del trabajo, que pueden provocar diferentes tipos de consecuencias en el trabajador si no se es evaluado y controlado correctamente.

Las consecuencias más comunes son aquellas que afectan directamente a la salud de los trabajadores, manifestándose con diferentes sintomatologías o patologías.

Existen diversas metodologías para la evaluación de este factor de riesgo que permite analizar varios elementos condicionantes del trabajo según el rol, contenido, carga, demandas, etc. Todas estas metodologías son aplicables a manera de cuestionarios al personal de una empresa para la obtención de resultados y toma de medidas preventivas y de control.

2.2. Definición de factor de riesgo psicosocial

Existen varias definiciones de factor de riesgo psicosocial, muchas de ellas están muy relacionadas y hacen referencia a un mismo concepto. Para el efecto de entender claramente, qué es un riesgo psicosocial, se citan a continuación algunas definiciones:

OIT / OMS (Organización Internacional del Trabajo / Organización Mundial de la Salud)

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.” Esta definición ha sufrido diversas revisiones, manteniéndose, sin embargo, el concepto de interacción entre trabajo y persona. (*NTP 926: Factores*

Psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo – INSHT España).

ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España)

En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alineación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (*Página Web de ISTAS, sección de Salud Laboral, disponible en: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3942>*).

OSHA EUROPEA (Occupational Safety and Health Administration / Agencia Europea para Seguridad y Salud en el Trabajo)

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- cargas de trabajo excesivas;
- exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
- comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;

- acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

(Página Web de OSHA EU, sección de Temas, disponible en: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>).

Como se observa, las tres definiciones citadas son bastante acertadas, sin embargo la más fácil de asimilar es la conceptualizada por la OMS y la OIT, para la cual se hará referencia en este trabajo.

2.3. Metodologías de evaluación del factor de riesgo psicosocial

En materia de prevención, se cuenta con varias metodologías para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales. Entre las más conocidas están las metodologías españolas, mismas que son reconocidas y avaladas a nivel internacional.

Estas diversas metodologías ofrecen diferentes tipos de aplicaciones y algunas de ellas se enfocan específicamente en ciertos factores psicosociales como por ejemplo el estrés laboral o el acoso laboral “mobbing”.

Las metodologías de evaluación se clasifican principalmente en dos aspectos:

- a. Cualitativas: estas metodologías se encargan de obtener información acerca del sentir y pensar de los trabajadores dentro de una organización y el porqué de ello. Una evaluación cualitativa es aplicable a través de herramientas para obtención de información tal y como grupos focales, grupos de discusión, entrevistas, observación, etc.

Estas técnicas o herramientas de evaluación son conocidas y de fácil aplicación.

- b. Cuantitativas: estas metodologías buscan analizar algunos aspectos con respecto a cantidad, porcentajes, incrementos, decrementos, etc. Son aplicables a través de cuestionarios (principalmente), análisis de datos preexistentes, escalas de valoración, etc.

En cuanto a este tipo de metodologías, están establecidas una variedad de aplicaciones avaladas por los institutos de seguridad y salud en el trabajo más reconocidos. Para efecto de este trabajo, se mencionarán a continuación algunas metodologías de origen español, mismas que tienen mayor familiaridad dentro de la legislación de nuestro país.

Entre las metodologías cuantitativas de mayor uso se tienen:

b.1. Método ISTAS 21

Es una metodología de evaluación para factores de riesgo psicosocial del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España. Se trata de una adaptación española del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca. Cuenta con tres versiones según el propósito de aplicación, corta para empresas con menos de 25 trabajadores, media para empresas con más de 25 trabajadores y larga para proyectos de investigación.

La metodología abarca 4 aspectos macros: exigencias psicológicas en el trabajo, control o influencia, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y compensaciones. Estos aspectos a su vez incurren en 21 dimensiones de evaluación en las cuales está incluido el factor de la doble presencia. Se aplica mediante un cuestionario.

b.2. Método FPSICO

Es una metodología de evaluación para factores de riesgo psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT). Se trata de un diseño que permite sugerir cambios dentro de una organización y su gestión, ayudar a la mejora del clima psicosocial, detectar condiciones laborales, desfavorables, etc.

Se aplica a través de un cuestionario, el cual abarca los aspectos de tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño del rol y relaciones y apoyo social. Con el análisis de estos aspectos permite obtener un perfil valorativo del nivel de riesgo y un porcentaje de las preguntas respondidas. Los resultados pueden presentarse de manera global o seccionada permitiendo obtener valoraciones de grupos de trabajadores en situaciones homogéneas.

b.3. Método de identificación de las situaciones de riesgo

Esta metodología de evaluación de factores de riesgo psicosocial fue planteada por el Instituto Navarro de Salud Laboral como instrumento para evaluar el estado general de una empresa. Analiza 4 variables, estas son: participación/implicación/responsabilidad, formación/información/comunicación, gestión del tiempo y cohesión del grupo. Además incluye un espacio destinado a la posible existencia de indicios de acoso laboral.

b.4. Método INERMAP

Es una metodología de evaluación de riesgos psicosociales diseñado por el Instituto de Ergonomía MAPFRE, es un método de aplicación muy fácil y práctica. La metodología cuenta con varias aplicaciones del método según la actividad de la empresa, entre estas diferentes versiones se tiene: PSICOMAP (industria), EDUMAP (educación), SANIMAP (sanitario), OFIMAP (administrativo y oficinas) y TELEMAT (tele-operadores).

Esta metodología por su forma de aplicación contiene un instrumento y estrategia específica.

b.5. Otros reconocidos:

Entre otras metodologías y métodos reconocidos se pueden mencionar los siguientes:

- Prevenlab: de la Universidad de Valencia para el análisis, evaluación, gestión e intervención e factores de riesgos psicosociales.
- Cuestionario Red. Grupo WONT: metodología flexible que se adapta a cada situación y realidad particular, diseñado por la Universitat Jaume I.
- Batería de factores psicosociales de salud laboral: es una metodología planteada por la Universidad de Valencia a través de José Luis Meliá, haciendo necesario el contacto con la institución para aplicar el método.
- Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME: metodología creada por la INSHT y el Instituto de Biomecánica de Valencia.

2.4. Efectos y afecciones a la salud de los factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial han ido tomando mayor importancia a lo largo de los últimos años, puesto que anteriormente, la falta de información y de investigación acerca de ellos no era la suficiente para determinar, como hoy en día se lo hace, la influencia que tienen sobre la salud física, psíquica y social de los trabajadores.

Con el estudio y evaluación de los factores de riesgo psicosocial a través de las diferentes metodologías antes mencionadas se han podido identificar los factores que están influyendo de manera negativa, el nivel de afección y las consecuencias.

Los factores de riesgo psicosocial como tales, presentan algunas características que justamente los hacen de difícil evaluación. Su extensión en el espacio y el tiempo, la dificultad de objetivarlos, su afección sobre otros riesgos, su escasa cobertura legal, el estar moderados por otros factores y la dificultad para intervenirlos; hacen de los factores psicosociales un punto crítico para los trabajadores en las organizaciones y

empresas ya que afectan directamente a la salud de los trabajadores, la salud mental y la forma de relacionarse en el trabajo.

Las principales formas de manifestación de los factores de riesgo psicosocial son el estrés laboral, la violencia, el acoso laboral, acoso sexual, inestabilidad laboral, síndrome de burnout (síndrome del quemado), entre otros.

Estas manifestaciones vienen acompañadas de varias afecciones a la salud integral del trabajador. A menudo se presentan por cambios psicológicos y trastornos físicos (patológicos) y psicosomáticos.

Cambios psicológicos

El trabajador se comporta activando sus mecanismos de defensa que dispone para reestablecer el equilibrio ante la situación específica que está atravesando, la cual puede deberse a distintos factores. Al no lograrlo, aparecen las alteraciones emocionales o psicológicas que lo van a afectar no solo en el desempeño de sus actividades laborales sino también en las extralaborales. Estas alteraciones pueden presentarse de forma inicial a través de falta de apetito, rapidez al hablar, irritabilidad, cambio de humor, etc. Sin embargo, si estos factores persisten se podrán evidenciar a través de preocupación extrema, tensión, depresión, agresividad, ansiedad, miedo, fobias, etc., estas manifestaciones pueden reflejarse en el fallo de las facultades cognitivas. Por ejemplo: la capacidad de concentración y memorización.

Trastornos físicos/psicosomáticos

La relación entre los factores de riesgos psicosocial, estados psicológicos y los trastornos físicos está demostrada. A consecuencia de ello, los trastornos físicos suelen manifestarse a través de tensión, neuralgia, dolores musculares, disfunciones gástricas, trastornos circulatorios, respiratorios e incluso el envejecimiento prematuro. En cambio los estados psicológicos se manifiestan a través de la disminución de las defensas psíquicas del trabajador y patrones de reacción o comportamiento, dando

lugar a trastornos emocionales como la agresividad, la tendencia a la depresión, inseguridad, ansiedad, miedo y otras neurosis de reacción.

Las reacciones o comportamiento que atraviesa un trabajador expuesto no solo afecta su vida laboral, sino también su vida social y familiar. Pueden presentarse de forma activa cuando el trabajador se queja, hace huelgas, se enfrenta a sus superiores y compañeros, etc.; y pasiva cuando el trabajador adopta actitudes de resignación, indiferencia, falta de compromiso y demás.

Cabe recalcar que estos efectos, entre relación del trabajador y las condiciones de su trabajo, no se manifiestan de forma inmediata en alteraciones de la salud, sin embargo al persistir en el tiempo es cuándo llegará a expresarse en los trastornos antes mencionados.

Es indispensable mencionar que los trabajadores expuestos a un factor de riesgo psicosocial se vuelven más propensos a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades profesionales, como consecuencia de las alteraciones tanto físicas como psicológicas por las cuales se encuentran afectados.

A manera de conclusión, se encuentra que los factores de riesgo psicosocial no solo afectan al trabajador sino también a la organización o empresa a la que pertenece. La situación particular que atraviese un trabajador se verá plasmada en el desempeño de su trabajo. Es muy común observar una disminución de productividad, aislamiento, falta de interés, desligamiento (sentido de pertenencia), absentismo, disminución de la calidad del trabajo, etc.

CAPÍTULO N°3: METODOLOGÍA FPSICO

3.1. Introducción

Con las definiciones y metodologías revisadas en el capítulo N°2 de este trabajo, se logró un entendimiento claro sobre qué es un factor de riesgo psicosocial, cómo se origina, cuáles son sus posibles afecciones al trabajador y las consecuencias sobre la organización.

Además, se repasó la amplia carta de metodologías que se disponen para la evaluación de estos riesgos dentro de una organización, empresa o institución, con sus diferentes ventajas y limitaciones que llevarían a escoger la apropiada para la aplicación de este trabajo.

Para efectos del desarrollo de este estudio, se aplicará la metodología FPSICO como medio de evaluación del factor de riesgo psicosocial en la empresa PIGGIS EMBUTIDOS PIGEM CÍA. LTDA.

3.2. Descripción de la metodología

La metodología FPSICO está oficializada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT). Es un método para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en una organización permitiendo evaluar las condiciones de trabajo e identificar el nivel de riesgo al que se encuentran los trabajadores de tal organización.

El método FPSICO se aplica a través de un cuestionario de 44 preguntas, algunas de ellas son múltiples, por lo que finalmente se evalúan 89 ítems referentes a 9 factores:

Tiempo de trabajo (TT)

Hace referencia a la ordenación y estructuración temporal de la actividad tanto en la semana como en el día. Su finalidad es evaluar el impacto del tiempo de trabajo, considerando incluso aquellos tiempos de descanso, calidad y cantidad.

Autonomía (AU)

Se refiere a la capacidad y posibilidad del trabajador para gestionar y tomar decisiones con respecto a su actividad laboral. Se la evalúa considerando 2 aspectos: la autonomía temporal, que es la libertad concedida al trabajador en ciertos aspectos de la organización de su trabajo; y la autonomía decisional, que es la capacidad del trabajador para influir en el desarrollo de su trabajo.

Carga de trabajo (CT)

Es el nivel de demanda que requiere el trabajador para realizar su trabajo. Dentro de este factor se evalúan los siguientes ítems:

- Presiones de tiempos: tiempo y velocidad asignada a la ejecución de la tarea.
- Esfuerzo de atención: intensidad y esfuerzo de atención requerida para la realización de la tarea.
- Cantidad y dificultad de la tarea: este elemento es esencial para determinar la carga de trabajo.

Demandas psicológicas (DP)

Este factor corresponde a las demandas cognitivas y emocionales que requiere el trabajador para realizar sus actividades. Entiéndase por demandas cognitivas al grado de movilización y de esfuerzo intelectual que debe aplicar el trabajador; y por demandas emocionales a aquellas que se generan en situaciones específicas en las que el trabajador se ve afectado emocionalmente a consecuencia del trabajo que realiza.

Variedad / contenido del trabajo (VC)

Es la sensación que tiene el trabajador sobre lo que realiza en significado y utilidad para la empresa, organización o sociedad.

Participación / supervisión (PS)

Evalúa dos dimensiones, la participación del trabajador en su desempeño y por otro lado el desempeño de la organización a través de la supervisión. En la participación se analiza los niveles de implicación, intervención y colaboración que tiene el trabajador; mientras que en la supervisión se refiere a la valoración que el trabajador tiene sobre sus superiores.

Interés por el trabajador / compensación (ITC)

Corresponde a cuánto se preocupa la organización por el trabajador, con respecto a crecimiento laboral, formación, información y la compensación que recibe por la aportación del trabajador a la organización.

Desempeño del rol (DR)

Comprende en 3 aspectos fundamentales:

- La claridad del rol: definición de funciones y responsabilidades.
- El conflicto del rol: demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias que puedan representar un conflicto ético para el trabajador.
- La sobrecarga del rol: asignación de responsabilidades no correspondientes a las funciones del puesto de trabajo.

Relaciones y apoyo social (RAS)

Las relaciones se refieren a las condiciones de trabajo que resultan de las relaciones de las personas y el ambiente de trabajo, y el apoyo social hace de factor moderador del estrés a través de la ayuda que el trabajador recibe de sus jefes y compañeros que facilitan la realización de sus tareas.

Estos 9 factores se dividen en varios ítems que facilitan la evaluación y se ven plasmados el momento de llenar el cuestionario y que se puede observar en la siguiente tabla:

TIEMPO DE TRABAJO (TT)
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)
AUTONOMÍA (AU)
<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía temporal <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) • Autonomía decisional <ul style="list-style-type: none"> - Actividades y tareas (Ítem 10 a) - Distribución de tareas (Ítem 10 b) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) - Calidad del trabajo (Ítem 10 f) - Resolución de incidencias (Ítem 10 g) - Distribución turnos (Ítem 10h)
CARGA DE TRABAJO (CT)
<ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención (Ítem 21) - Intensidad de la atención (Ítem 22) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - Interrupciones (Ítem 30) - Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) • Cantidad y dificultad de la tarea <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo (Ítem 26) - Dificultad del trabajo (Ítem 28) - Necesidad de ayuda (Ítem 29) - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)
<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e) • Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
VARIEDAD/CONTENIDO (VC)
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario (Ítem 37) • Sentido del trabajo (Ítem 38) • Contribución del trabajo (Ítem 39) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)
<ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)
<ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44)
DESEMPEÑO DE ROL (DR)
<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)

Figura N°4: Tabla de factores de evaluación (Fuente: NTP 926)

Esta descripción del método puede encontrarse detalladamente en la Norma Técnica de Prevención de la INSHT, la NTP 926.- Factores psicosociales: metodología de evaluación (*Véase Anexo E*).

3.3. Aplicaciones

Este método tiene el objetivo de brindar una herramienta que facilite la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial con la aplicación de su cuestionario pero también ofrece cinco posibilidades de aplicación, siendo estas las descritas a continuación:

- a) Evaluación de situaciones específicas: la aplicación del método como una “toma de temperatura” para obtener la magnitud y particularidades que presentan cierto grupo.
- b) Localización de fuentes de problemas: identificar los ámbitos en los que se está originando el problema y proponer acciones remediadoras.
- c) Diseño de cambios y priorización de actuaciones: cuando se desea realizar cambios en la organización para resolver problemas brinda orientación de las acciones que se deben llevar a cabo.
- d) Comparación: entre dos grupos o un grupo en dos momentos distintos. Debido a la estandarización del método es posible realizar comparaciones con estudios anteriores de la misma metodología al mismo grupo o entre dos grupos.
- e) Toma de conciencia de la situación: contribuye con diferentes puntos de vista de la organización para identificar problemas y poder solucionarlos.

Para el caso específico de este trabajo, encajaría en la aplicación para la localización de fuentes de problemas, ya que es el primer estudio de este tipo que va a realizarse en la empresa y servirá para identificar problemas y poder intervenirlos.

3.4. Cuestionario

Como se mencionó anteriormente, el método se aplica a través de un cuestionario de 44 preguntas referentes a los 9 factores detallados en el punto 3.2 de este trabajo.

El cuestionario puede realizarse de forma manual o informática, ya que está disponible para impresión y también se encuentra anexo en el aplicativo informático del método donde puede ingresarse directamente el cuestionario.

Por cuestiones de logística y recursos, el cuestionario será respondido por el personal de la empresa de forma manual, es decir, en papel. El aplicativo informático será utilizado para la tabulación y análisis de los datos obtenidos de los cuestionarios.

El cuestionario puede ser revisado en el Anexo F. (*Véase Anexo F*).

3.5. Aplicativo informático

El INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España) se vio en la necesidad de crear un aplicativo informático que facilite la aplicación de la evaluación de factores de riesgo psicosocial FPSICO.

Esta aplicación se presenta como una herramienta con el objetivo de aportar información para poder identificar la realidad psicosocial de una organización y sus grupos o secciones parciales a partir de la aplicación del cuestionario.

El primer aplicativo disponible fue el FPSICO 3.0, mismo que se cuenta ahora actualizado con el FPSICO 3.1, ofreciendo mejoras y facilidades en la aplicación y análisis de la información, además de incluir manuales de aplicación del método y manual de uso del aplicativo; lo que le vuelve más amigable con el usuario.

Aun así cabe destacar, que el aplicativo está diseñado para utilizarlo como tal, de manera informática, pero permitiendo también hacerlo de forma manual.

El aplicativo se encuentra disponible en este link:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=88e2ce8d3ca16310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

3.6. Resultados

El método ofrece dos tipos de resultados al aplicarlo, primero un perfil valorativo y luego un descriptivo.

Perfil valorativo

El proceso de interpretación de las puntuaciones obtenidas de los cuestionarios se transforma en puntuaciones directas en percentiles, lo que permite clasificar en 4 niveles de riesgo los resultados obtenidos:

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil \geq P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación adecuada

Figura Nº5: Niveles de riesgo (Fuente: NTP 926)

Cada nivel de riesgo se representa gráficamente en diferentes colores:

Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

El resultado es presentado, para cada factor de evaluación, con el porcentaje de trabajadores en cada nivel de riesgo, como en la figura a continuación:

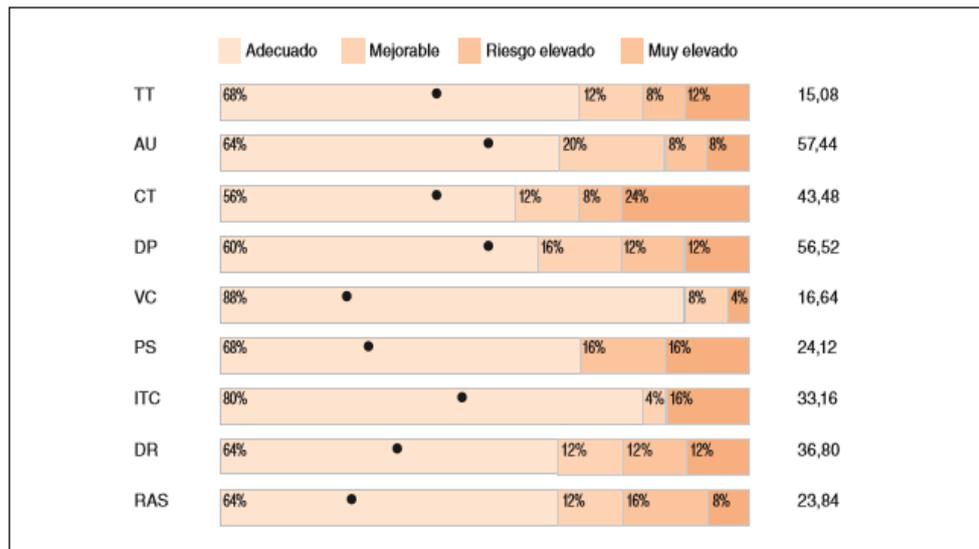


Figura N°6: Perfil Valorativo (Fuente: NTP 926)

De esta manera se puede observar fácilmente el nivel de riesgo evaluado a través del método por cada grupo para realizar las respectivas comparaciones o para identificar posibles problemas.

Perfil descriptivo

Es un informe presentado en porcentajes de contestación para cada opción de respuesta de cada pregunta. En él se podrá reflejar que respondió el personal evaluado en cada pregunta representado en porcentajes.

CAPÍTULO Nº4: EVALUACIÓN DEL FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN PIGGIS EMBUTIDOS

4.1. Introducción

En este capítulo se verá expresada la aplicación de la metodología FPSICO para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en la empresa PIGGIS Embutidos con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos en este trabajo.

El procedimiento de aplicación iniciará con la socialización al personal sobre el estudio a realizar, la metodología y el objetivo del mismo. Se realizará una evaluación cualitativa a través de grupos focales con el personal en donde ellos puedan expresar de forma verbal la percepción que tienen del trabajo, de la empresa, de su entorno laboral compañeros y superiores.

Finalmente se aplicará el cuestionario sugerido por la metodología para realizar la evaluación cuantitativa y así poder expresar los resultados en función de los perfiles que ofrece la propia metodología.

4.2. Socialización de la metodología con el personal

La socialización de la metodología y los objetivos del estudio con el personal de la empresa es igual de importante que la misma evaluación. Es ético y correcto que el personal conozca los motivos de la evaluación de este factor de riesgo, que es lo que se pretende identificar y alcanzar, y como se implementarán las medidas necesarias posterior a la obtención de los resultados.

De igual manera, es indispensable que conozcan la metodología que se aplicará para brindarles un entendimiento e interesa suficiente que permita tanto al personal como a la empresa conseguir una evaluación lo más cercana a la realidad posible y con resultados valederos.

Para conseguir esta socialización, se elaboró una presentación en Power Point, en la cual se indica los objetivos del estudio, el procedimiento de

aplicación, la obtención de los resultados, la aplicación del cuestionario, a más de una definición básica y sencilla de factores de riesgo psicosocial y algunas recomendaciones y consideraciones importantes. La presentación puede ser revisada en el Anexo G. (*Véase Anexo G*).

El personal de la empresa será evaluado por secciones o áreas de trabajo con el propósito de poder estratificar resultados más adelante, por esta razón la socialización será realizada de la misma manera convocando al personal de cada sección al auditorio de la empresa utilizando equipo y material audiovisual y motivando la participación del grupo a realizar preguntas o comentarios.

4.3. Identificación cualitativa de los factores de riesgo psicosocial (Grupos focales)

Para objeto de este estudio, la evaluación cualitativa de los factores de riesgo psicosociales está enfocada a recabar información acerca de la percepción que tiene el personal de la empresa con respecto a ella, al trabajo que realizan y el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven en su sección.

Es de vital importancia obtener información desde esta fuente para poder canalizarla y analizarla adecuadamente. Para la obtención de esta información se utilizó la técnica de grupos focales, misma que aplicada a grupos homogéneos, a través de entrevistas colectivas, busca obtener dicha información extraída de la discusión que se genera entre los participantes acerca del tema definido.

Para este caso, habiéndose socializado previamente los objetivos de este estudio, el tema de los grupos focales fue la identificación cualitativa de los factores de riesgo psicosociales, y se aplicó manejando cada grupo focal con una sección determinada de la empresa en donde se dio inicio realizando las siguientes preguntas:

- Pregunta 1: ¿Qué se siente trabajar en PIGGIS EMBUTIDOS?
- Pregunta 2: ¿Cómo describen a la empresa?

- Pregunta 3: ¿Cómo es el trabajo que realizan? ¿Se sienten a gusto con ello?
- Pregunta 4: ¿Sienten que el trabajo que realizan, es demasiado para ustedes?
- Pregunta 5: ¿Les toca extender su horario de trabajo habitual con frecuencia?
- Pregunta 6: ¿Cómo es la relación entre compañeros en la sección?
- Pregunta 7: ¿Cómo es la relación con los jefe/supervisores?

Los grupos focales, como ya se mencionó, se realizaron uno por sección. Sin embargo se decidió excluir al jefe o supervisor para permitir que el personal pudiera expresarse de manera más confiable y sin temor. Las jefaturas y supervisiones fueron incluidas posteriormente en un grupo focal entre ellos con la misma finalidad.

Informe de los grupos focales

De la interacción de los grupos focales se obtuvo la siguiente información en relación a las preguntas realizadas e información adicional emitida por las diferentes secciones. La información a continuación será redactada de manera textual a como fue emitido cada comentario, salvaguardando la identidad de quién lo realizó:

SECCIÓN	PREGUNTA	COMENTARIOS
Bodegas	1	- <i>“Se siente bien, tranquilo”.</i> - <i>“Si es bueno trabajar aquí”.</i>
	2	- <i>“Es una buena empresa”.</i>
	3	- <i>“Sí, es cansado a veces toca duro pero si me gusta”.</i> - <i>“Si me gusta pero si quisiera probar otra cosa a veces es muy cansado”.</i>
	4	- <i>“A veces sí, depende del día. Hay días en los que hay muchos pedidos y nos toca estar a full. Otras veces es un ritmo normal”.</i> - <i>“Normalmente es bastante duro,</i>

		<p>sobre todo en Navidad”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Hay días complicados, más cuando se reciben contenedores”.
	5	<ul style="list-style-type: none"> - “Se trata de no hacer horas extras pero a veces es necesario. Para evitar eso se ingresa en distintos horarios para poder cubrir toda la jornada. Pero hay veces que toca quedarse ayudando”.
	6	<ul style="list-style-type: none"> - “Buena. A veces hay problemas pero en la parte laboral por lo demás bien”. - “Es normal, todo bien”.
	7	<ul style="list-style-type: none"> - “Con el jefe igual, a veces hay problemas también pero se trata de solucionar. Todo bien”.
Despiece	1	<ul style="list-style-type: none"> - “Es chévere trabajar aquí a mi si me gusta”. - “Sí, si es fresco”.
	2	<ul style="list-style-type: none"> - No emiten comentarios.
	3	<ul style="list-style-type: none"> - “Se madruga mucho eso si es cansado a veces. Es duro porque nos pasa viendo la buseta prontito y ya no se ve a los hijos ni nada. No se viene ni desayunando”. - “El trabajo es fresco ya sabemos lo que tenemos que hacer, llegamos y de una. Algunos ya estamos años”.
	4	<ul style="list-style-type: none"> - “No porque ya cada uno sabe lo que tiene que hacer y se ocupa de sus cosas, si hay chance se ayuda o si uno necesita también si le ayudan. Todo depende de cómo nos organicemos”. - “Lo duro es cuando se daña alguna máquina porque nos atrasamos y

		<i>toca esperar que mantenimiento entregue”.</i>
	5	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Por lo general salimos pronto, de vez en cuando se hacen horas extras, cuando se dañan las máquinas o estamos a full, ahí sí”.</i> - <i>“Casi siempre se sale a la hora, tres o tres y media, máximo cuatro ya se está saliendo”.</i>
	6	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Nos llevamos bien entre todos menos con uno que no mismo hay como”.</i> - <i>“Ese guambra es insoportable, inmaduro, hace las cosas con maldad, nos hace bullying”.</i> - <i>“A veces ya se vuelve imposible trabajar con ese señor, ni por más que se le diga de buenas”.</i>
	7	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Los jefes son chéveres. Es súper fresco trabajar con ellos. Antes había unito que era lo peor, pero ahora todo es al pelo”.</i> - <i>“Todo bien con ellos no hay quejas”.</i>
Producción	1	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Todo bien”.</i> - <i>“Si la empresa es buena”.</i>
	2	- <i>“Es buena”.</i>
	3	- <i>“Si, si es fresco el trabajo. Manejar los equipos y ver que las otras secciones dependen de lo que nosotros hacemos, entonces siempre tenemos que estar pilas para que salga todo bien”.</i>
	4	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“A veces, hay días que se carga bastante la producción”.</i> - <i>“Más o menos, ya sabemos que días son los duros, pero a veces cambia y</i>

		<i>nos toca duro. En Navidad es lo macho”.</i>
	5	- <i>“Si a veces si toca quedarse más, pero los jefes siempre ven para no hacer horas extras”.</i>
	6	- <i>“Si es bueno el ambiente, si nos llevamos bien”.</i> - <i>“Algunos se llevan más con unos que con otros pero si fresco”.</i>
	7	- <i>“Si es fresco”.</i>
Cocción	1	- <i>“Si todo tranquilo, fresco”.</i>
	2	- <i>“La empresa si es buena”.</i>
	3	- <i>“El trabajo es chévere, un poco duro pero bien”.</i> - <i>“Lo malo es que dependemos de producción y si pasa algo allá nos perjudica a nosotros también porque nos desprogramamos y nos atrasamos”.</i>
	4	- <i>“Si es duro, hay veces que nos sacamos el aire”.</i>
	5	- <i>“A veces cuando nos atrasamos si toca quedarse un poco más, pero más es porque en producción se atrasan por alguna cosa”.</i>
	6	- <i>“Es todo bien, nos llevamos bien todos, como somos poquitos entonces no hay líos”.</i>
	7	- <i>“Todo bien con el jefe también, él siempre está pendiente, nos ayuda. No es el típico que solo da órdenes y nos ve cómo hacemos, cuando le toca meter mano siempre ayuda”.</i>
Empaques	1	- No emiten comentario relevante.
	2	- <i>“Todo bien con la empresa”.</i>
	3	- <i>“En Navidad es duro el trabajo”.</i>

	4	- "A veces es mucho frío, hay días que toca duro".
	5	- "A veces hay que quedarse en horas extras, no siempre".
	6	- "Algunos nos llevamos mejor que otros".
	7	- "Han mejorado bastantes cosas con el jefe de ahora, se nota la diferencia. Es estricto".
Despachos / Logística	1	- "Hacen falta algunas cosas, pero si bien".
	2	- No se emiten comentarios relevantes.
	3	- "El trabajo si es duro y sacrificado muchas veces".
	4	- "Hay días que son bastante duros, en sí el trabajo si es cansado porque requiere bastante esfuerzo físico".
	5	- "Por lo general no, tenemos horarios diferentes para no hacer horas extras". - "A veces es necesario, no siempre". - "En Navidad es fijo". - "Casi siempre se trabajan los feriados".
	6	- "Si, si nos llevamos bien a mayoría". - "Algunos nos llevamos más otros no tanto pero todo bien".
	7	- "Bien, han cambiado bastantes cosas y se ha mejorado".
Administración	1	- "Si, todo bien".
	2	- No se emiten comentarios relevantes.
	3	- No se emiten comentarios relevantes.
	4	- "Normal, hay días y días".
	5	- "Casi nunca, muy rara vez".
	6	- "Si es buen ambiente, a veces se tienen discusiones pero por temas

		<i>laborales”.</i>
	7	- <i>“Todo bien”.</i>
Calidad / Mantenimiento / Seguridad	1	- <i>“La empresa si pone empeño en sacar adelante muchas cosas”.</i>
	2	- <i>“Es una buena empresa”.</i> - <i>“No tengo mayor cosa que decir, es una buena empresa”.</i>
	3	- <i>“Hay situaciones en las que el trabajo puede tornarse un poco pesado y duro, depende de la época y de las circunstancias”.</i> - <i>“Cuando se tiene la afinidad de trabajar en lo que te gusta y te preparaste siempre es gratificante aunque muchas veces puedan presentarse situaciones que impliquen hacer algunos sacrificios o trabajar mayor tiempo.</i>
	4	- <i>“En Navidad es la época más complicada, la producción se eleva considerablemente y por ende el trabajo aumenta”.</i> - <i>“Hay veces en las que se presentan inconvenientes que requieren mayor atención y esfuerzo para resolverlo”.</i> - <i>“Pueden presentarse a veces situaciones que generan estrés”.</i>
	5	- <i>“Generalmente se realizan horas extras o se trabajan fines de semana, ya que el trabajo a realizar requiere que la planta no se encuentre en producción”.</i> - <i>“A veces es necesario quedarse, cuando se reemplaza o falta un compañero, toca cubrir el puesto entonces ahí se demora un poco</i>

		<i>más</i> :
	6	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Se trata de mantener buenas relaciones laborales para poder realizar un trabajo eficiente”.</i> - <i>“Siempre se depende de algún compañero para realizar el trabajo, es importante llevarse bien”.</i>
	7	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Generalmente se cuenta con el apoyo de los jefes para realizar o implementar alguna medida correctamente justificada”.</i> - <i>“Los jefes siempre apoyan”:</i>
Ventas	1	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Si la empresa pone bastante empeño”.</i> - <i>“La empresa siempre está pendiente”.</i>
	2	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“La empresa es buena”.</i> - <i>“Si, todo bien con la empresa”.</i>
	3	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Muchas veces si es complicado por lidiar con los clientes”.</i> - <i>“Depende mucho del cliente, hay días buenos y días malos”.</i> - <i>“La competencia es dura en el mercado”.</i>
	4	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Por la competencias, a veces puede ser complicado llegar a un cliente”.</i> - <i>“A veces cuando hay reclamos se pueden presentar situaciones complicadas”.</i>
	5	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Por lo general no, tenemos que programarnos bien nuestras visitas a los clientes, al final de la jornada se debe retornar a la empresa para entregar cuentas”.</i>
	6	<ul style="list-style-type: none"> - <i>“Hemos formado un buen equipo de trabajo con todos, a veces se tienen</i>

		<i>diferencias pero se han resuelto satisfactoriamente”:</i>
	7	- <i>“Siempre que se tienen inconvenientes se puede contar con ellos para resolver cualquier inconveniente con los clientes principalmente”.</i>

Cuadro N°2: Informe de grupos focales (Fuente: la autora)

Además de los comentarios descritos con respecto a las preguntas planteadas, el personal hizo referencia a algunos aspectos que generan interés. A continuación se detallan los mismos:

- *“Se realizan requerimientos de capacitación que no son tomados en cuenta y se creen necesarios, sin embargos nos envían o nos dan a veces lo mismo”.*
- *“Muchas veces se solicitan realizar actividades que no corresponden al puesto de trabajo”.*
- *“Respetar los horarios de la gente, sobre todo de quienes ingresan muy temprano. Esto en comparación de administración, a veces se da prioridad a ellos que tienen un horario fijo de entrada y salida que los que estamos en planta. Uno entra muy pronto y cuando se requiere un tema con ellos le hacen esperar”.*
- *“Se realizan llamadas en horarios extra laborales después de cumplir la jornada laboral, a horas no adecuadas. A veces se solicita retornar a la empresa en horas no adecuadas”.*
- *“Se debería considerar el mejorar el desayuno del personal por algo más sustancioso, a algunos nos recogen a las 4 am y a esa hora ni ganas de comer algo da y uno recién a las 8 am come algo pero es muy poco”.*

Analizando la información dada por este informe de comentarios emitidos con el personal y la interacción dada durante el desarrollo del grupo focal se puede referir lo siguiente:

- La mayoría del personal prefiere no emitir comentarios con respecto a ningún tema o pregunta realizada. Se genera un sensación de

recelo o temor al hablar, lo cual es normal frente a este tipo de actividades.

- Cuando algún trabajador emitía algún comentario, generalmente el resto de sus compañeros únicamente asentían con la cabeza en son de estar de acuerdo con lo manifestado.
- Con respecto a la pregunta 1 y 2, el personal es muy concreto y sencillo en sus comentarios, refiriendo a la empresa como “buena” y no mostraban mayor interés en dar un comentario más elaborado o preciso por lo que se puede entender como una situación de falta de pertenencia del personal por la empresa.
- Con respecto a la pregunta 3, 4 y 5, el personal reconoce la necesidad de realizar horas extras cuando es necesario sin manifestar algún tipo de malestar con respecto a eso. Igualmente, la mayoría coinciden en que la época más dura del año es la correspondiente al mes de Diciembre por temporada Navideña lo que requiere mayor tiempo de trabajo y esfuerzo. De igual manera, consideran como normal que pueden existir diferentes situaciones específicas que se presentan a lo largo de una jornada de trabajo, mismas que pueden modificar el ritmo de trabajo y la duración de la jornada.
- Con respecto a la pregunta 6 y 7, la mayoría del personal indica que se mantienen buenas relaciones entre los compañeros (mismo nivel) y que obviamente siempre existe mayor afinidad entre ciertas personas pero que se manejan las relaciones laborales de la mejor manera. En relación a los jefes/supervisores, ciertas secciones manifiestan una gran satisfacción por la manera de trabajar con ellos y reconocen la calidad de supervisión que se maneja, sin embargo, existen secciones que prefirieron no expresar mayor detalle acerca de ello.
- Con respecto a los comentarios extras emitidos, se puede identificar cierta insatisfacción con respecto a lo mencionado mismo que debe ser tomado en cuenta.

4.4. Aplicación del cuestionario

Posterior a la realización de los grupos focales, se realizó la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial de la metodología FPSICO, brindado

apoyo y soporte durante el desarrollo a todo el personal. El llenado del cuestionario se lo realizó de forma manual (papel y lápiz).

El cuestionario tomó alrededor de 20 a 25 minutos en desarrollarlo completamente. Adicional al cuestionario preestablecido se elaboró un cuestionario general con preguntas de información básica como edad, sexo, sección y tiempo de trabajo en la empresa con la finalidad de poder obtener resultados parciales, sobre todo por sección. El cuestionario general se detalla en el Anexo H (*Véase Anexo H*).

4.5. Análisis de resultados

Con el desarrollo de los cuestionarios de evaluación psicosocial por todo el personal, se procedió a utilizar el aplicativo informático para realizar el análisis de los resultados. La información fue ingresada a través de la herramienta de “Entrada Manual” que dispone el aplicativo para analizar los datos de cuestionarios llenados a mano. Esta herramienta permite ingresar uno a uno los cuestionarios respondidos incluyendo el cuestionario general que fue pre elaborado.

Se ingresa la respuesta escogida para cada pregunta de cada cuestionario, de esta manera el aplicativo permite tabular la información misma que es analizada automáticamente por el mismo, rebotando como resultado tanto el perfil valorativo como el descriptivo.

El aplicativo permite obtener resultados valorativos dependiendo del filtro generado a través del cuestionario general, es decir, permite analizar los datos por rangos de edad de los trabajadores, por sexo, por sección y por tiempo de trabajo. Para efectos de este estudio, se hará mayor énfasis en los resultados valorativos obtenidos a partir de la sección.

El motivo de realizar mayor énfasis en los resultados obtenidos por sección se debe a que, los grupos más homogéneos se generan a través del personal que trabaja en una misma área de la empresa por la interacción generada dentro de ella entre los trabajadores y las actividades que realizan cada uno de ellos y adicional, ya que se pretende proponer un plan de intervención que vaya enfocado a cada sección de la empresa.

A continuación se detallan los resultados obtenidos con el desarrollo de las evaluaciones:

4.5.1. Perfiles valorativos

Este resultado muestra el nivel de riesgo identificado a través del análisis de las respuestas de las evaluaciones llenadas para cada factor de análisis.

Para efectos del análisis de este estudio, se realizó un informe de un perfil valorativo por cada sección y se describen detalladamente aquellos factores que presentan un nivel de riesgo considerable. Esta información fue obtenida a través del aplicativo informático de la metodología.

Bodegas

Total de cuestionarios: 6

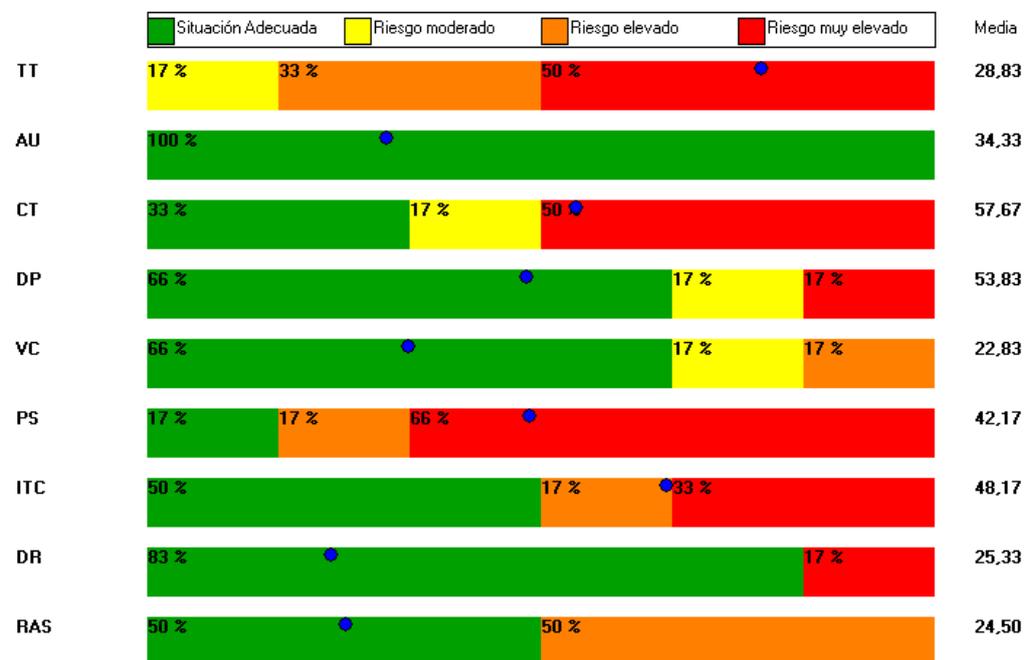


Figura N°7: Perfil Valorativo Bodegas (Fuente: Aplicativo informático)

Tiempo de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	1	2	3

De los 6 cuestionarios respondidos, 3 de ellos se encuentra en un nivel de riesgo muy elevado con respecto a este factor, es decir, el 50% del personal de bodega.

- El 66% del personal de la bodega trabaja siempre o casi siempre los días sábados.
- El 50% del personal de bodega trabaja a veces en días festivos o domingos.
- El 50% del personal de bodega tiene a veces un descanso semanal de dos días consecutivos, esto debido a que por lo general trabajan sábado o feriados.
- El 83% del personal de bodega no puede compaginar su vida laboral con la social familiar, es decir, el personal no coincide sus tiempos libres o vacaciones con las de sus familiares principalmente.

Autonomía

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	0	0	0

De los 6 cuestionarios respondidos, los 6 se encuentran en una situación adecuada con respecto a autonomía, es decir, el 100% del personal de bodega.

Carga de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	1	0	3

De los 6 cuestionarios respondidos, 3 se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, es decir, el 50% del personal de bodega.

- El 50% del personal de bodega a menudo no dispone de un tiempo adecuado para realizar su trabajo.
- El 66% del personal de bodega siempre o casi siempre requiere realizar su trabajo con rapidez.
- El 50% del personal de bodega siempre o casi siempre requiere acelerar su ritmo de trabajo.
- El 66% del personal de bodega siempre o casi siempre debe mantener una atención exclusiva en su trabajo.
- El 50% del personal de bodega debe mantener un grado de atención muy alto en su trabajo.
- El 50% del personal de bodega debe a menudo atender varias actividades al mismo tiempo.
- El 66% del personal de bodega debe a veces interrumpir su trabajo por actividades no previstas.
- El 50% del personal de bodega que interrumpe sus actividades por otras no previstas, a veces se ve alterado por las mismas.
- El 50% del personal de bodega tiene a veces trabajo irregular e imprevisto.
- El 50% del personal de bodega considera su cantidad de trabajo como adecuada.
- El 83% del personal de bodega considera que a veces el trabajo es difícil.
- El 50% del personal de bodega a veces requiere solicitar ayuda para realizar su trabajo.
- El 50% del personal de bodega siempre o casi siempre debe trabajar más tiempo del habitual.

Demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	1	0	1

De los 6 cuestionarios respondidos, 4 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 66% del personal de bodega.

Variedad / Contenido del trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	1	1	0

De los 6 cuestionarios respondidos, 4 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 66% del personal de bodega.

Participación / Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
1	0	1	4

De los 6 cuestionarios respondidos, 4 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, es decir, el 66% del personal de bodega.

- El 50% del personal de bodega es consultado para la introducción de cambios en equipos y materiales.
- El 66% del personal de bodega es consultado para la introducción de nuevos métodos de trabajo.
- El 50% del personal de bodega es consultado para el lanzamiento de nuevos productos.
- El 33% del personal de la bodega es consultado para reorganizar las áreas de trabajo mientras que otro 33% no tiene ninguna participación.

- El 50% del personal de bodega es informado sobre cambios en la dirección.
- El 66% del personal de bodega no tiene ninguna participación en la contratación del personal.
- El 50% del personal de bodega no tiene ninguna participación en la elaboración de normas de trabajo.
- El 50% del personal de la bodega considera que su jefe inmediato no tiene ninguna participación sobre los métodos del trabajo.
- El 50% del personal de la bodega considera como adecuada la supervisión de su jefe inmediato en la planificación del trabajo.
- El 66% del personal de la bodega considera como adecuada la supervisión de su jefe inmediato sobre el ritmo de trabajo.
- El 50% del personal de la bodega considera como adecuada la supervisión de su jefe inmediato sobre la calidad del trabajo.

Interés por el trabajador / Compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	0	1	2

De los 6 cuestionarios respondidos, 3 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 50% del personal de la bodega.

Desempeño de rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	0	0	1

De los 6 cuestionarios respondidos, 5 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 83% del personal de la bodega.

Relaciones y apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	0	3	1

De los 6 cuestionarios respondidos, 3 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo elevado, es decir, el 50% del personal de bodega.

- El 50% del personal de la bodega puede contar a veces con sus jefes inmediatos.
- El 33% del personal de la bodega puede contar siempre o casi siempre con sus compañeros de trabajo, mientras que otro 33% solo a veces.
- El 33% del personal de la bodega puede contar siempre o casi siempre con sus subordinados.
- El 33% del personal de la bodega puede contar a veces con otras personas de la empresa, mientras que otro 33% puede contar nunca o casi nunca.
- El 66% del personal de la bodega considera que las relaciones con las personas que trabaja son buenas.
- El 83% del personal de la bodega considera que los conflictos interpersonales se producen rara vez.
- El 100% del personal de la bodega asegura que no existen conflictos de violencia física.
- El 66% del personal de la bodega considera que no existen problemas de violencia psicológica, mientras que el 33% considera que rara vez se presentan.
- El 100% del personal de la bodega asegura que no existen conflictos de acoso sexual.
- El 33% del personal de la bodega desconoce la gestión de la empresa para solucionar situaciones de conflicto.
- El 83% del personal de la bodega dice nunca o casi nunca sentirse discriminado en su trabajo.

Despiece

Total de cuestionarios: 10

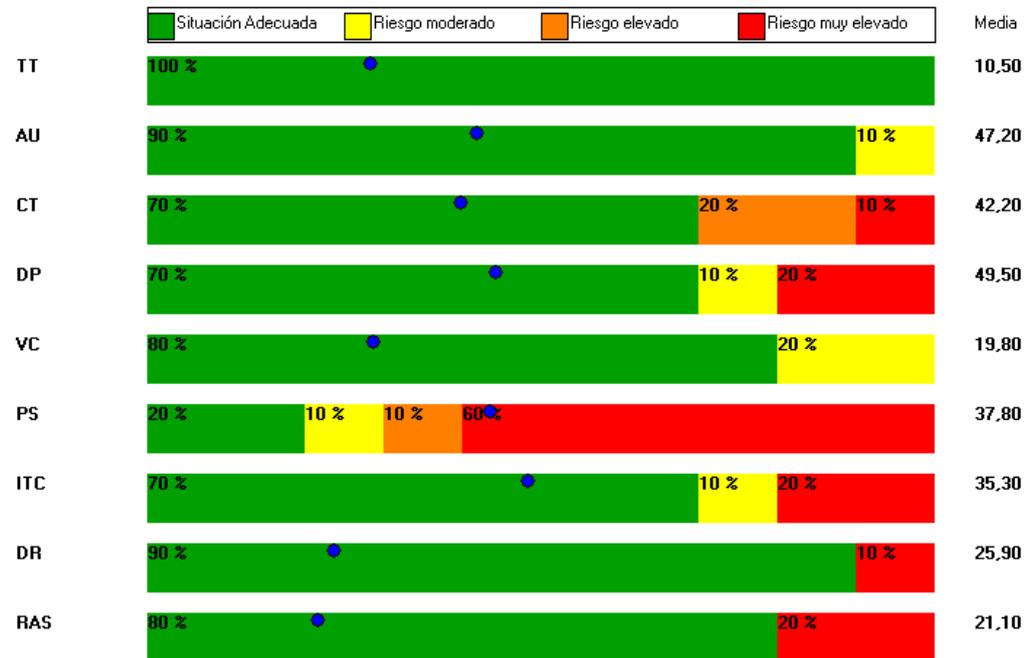


Figura N°8: Perfil Valorativo Despiece (Fuente: Aplicativo informático)

Tiempo de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	0	0	0

De los 10 cuestionarios respondidos, los 10 se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 100% del personal de despiece.

Autonomía

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	1	0	0

De los 10 cuestionarios respondidos, 9 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 90% del personal de despiece.

Carga de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	0	2	1

De los 10 cuestionarios respondidos, 7 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 70% del personal de despiece.

Demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	1	0	2

De los 10 cuestionarios respondidos, 7 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 70% del personal de despiece.

Variedad / Contenido del trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
8	2	0	0

De los 10 cuestionarios respondidos, 8 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 80% del personal de despiece.

Participación / Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	1	1	6

De los 10 cuestionarios respondidos, 6 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, es decir el 60% del personal de despiece.

- El 30% del personal de despiece puede decidir con respecto a la introducción de nuevos equipos y materiales, otro 30% solo recibe información y otro 30% no tiene ninguna participación.
- El 40% del personal de despiece es consultado para la introducción de nuevos métodos de trabajo y otro 40% solo recibe información.
- El 60% del personal de despiece solo recibe información acerca del lanzamiento de nuevos productos.
- El 40% del personal de despiece solo recibe información sobre la reorganización de las áreas de trabajo.
- El 30% del personal de despiece solo recibe información acerca de cambios en la dirección mientras que otro 30% no tiene ninguna participación.
- El 40% del personal de despiece solo recibe información en cuanto a contratación de nuevo personal mientras que otro 40% no tiene ninguna participación.
- El 50% del personal de despiece solo recibe información sobre la elaboración de normas de trabajo.
- El 80% del personal de despiece considera adecuada la supervisión de sus jefes inmediatos en cuanto a métodos de trabajo.
- El 80% del personal de despiece considera adecuada la supervisión de sus jefes inmediatos en cuanto a la planificación del trabajo.
- El 60% del personal de despiece considera adecuada la supervisión de sus jefes inmediatos en cuanto al ritmo de trabajo.
- El 60% del personal de despiece considera adecuada la supervisión de sus jefes inmediatos en cuanto a la calidad del trabajo.

Interés por el trabajador / Compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	1	0	2

De los 10 cuestionarios respondidos, 7 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 70% del personal de despiece.

Desempeño del rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	0	0	1

De los 10 cuestionarios respondidos, 9 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 90% del personal de despiece.

Relaciones y apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
8	0	0	2

De los 10 cuestionarios respondidos, 8 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 80% del personal de despiece.

- El 20% del personal de despiece manifiesta que raras veces se manifiestan situaciones de acoso sexual.

Producción

Total de cuestionarios: 18

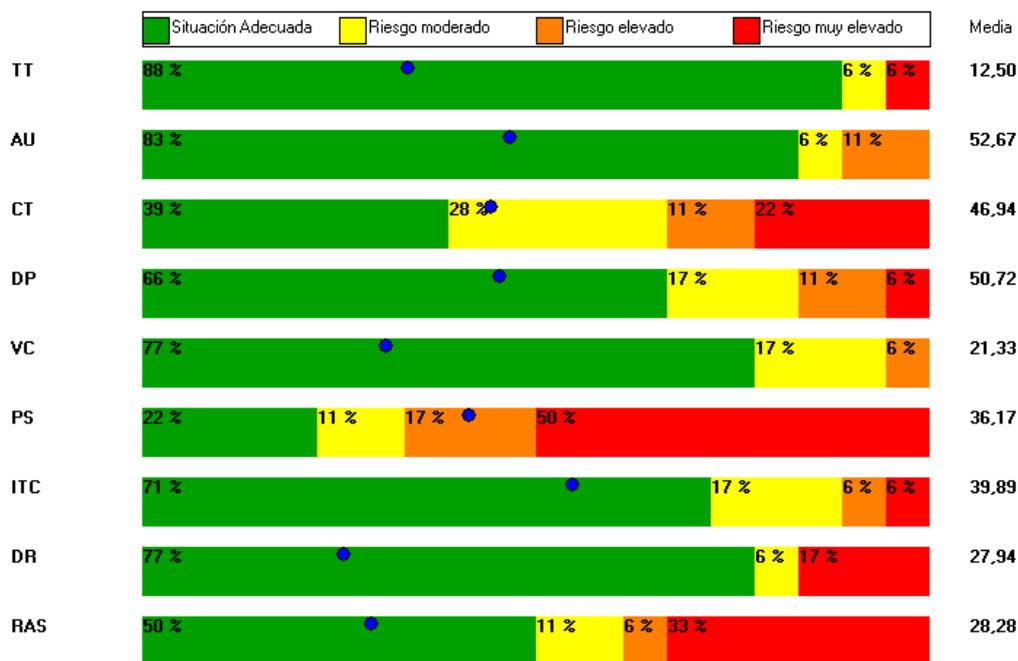


Figura N°9: Perfil Valorativo Producción (Fuente: Aplicativo informático)

Tiempo de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
16	1	0	1

De los 18 cuestionarios respondidos, 16 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 88% del personal de producción.

Autonomía

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
15	1	2	0

De los 18 cuestionarios respondidos, 15 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 83% del personal de producción.

Carga de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	5	2	4

De los 18 cuestionarios respondidos, 7 de ellos se encuentra en una situación moderada, es decir, el 39% del personal de producción; y 5 de ellos se encuentran en un riesgo moderado, es decir, el 28% del personal de producción.

Demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	3	2	1

De los 18 cuestionarios respondidos, 12 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 66% del personal de producción.

Variedad / Contenido del trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
14	3	1	0

De los 18 cuestionarios respondidos, 14 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 77% del personal de producción.

Participación / Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	2	3	9

De los 18 cuestionarios respondidos, 9 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado.

- El 38% del personal de producción solo recibe información acerca de la introducción de nuevos equipos y materiales mientras que un 33% es consultado.
- El 50% del personal de producción es consultado acerca de la introducción de nuevos métodos de trabajo.
- El 44% del personal de producción es consultado para el lanzamiento de nuevos productos.
- El 38% del personal de producción no tiene ninguna participación en cuanto a la reorganización de las áreas de trabajo mientras que un 33% es consultado.
- El 61% del personal de producción no tiene ninguna participación en cuanto a cambios en la dirección.
- El 50% del personal de producción no tiene ninguna participación en la contratación de personal nuevo.
- El 38% del personal de producción no tiene ninguna participación en la elaboración de normas de trabajo, mientras que el 33% solo recibe información.
- El 77% del personal de producción considera como adecuada la supervisión de sus jefes inmediatos sobre los métodos de trabajo.
- El 66% del personal de producción considera como adecuada la supervisión de sus jefes inmediatos sobre la planificación del trabajo.
- El 83% del personal de producción considera como adecuada la supervisión de sus jefes inmediatos sobre el ritmo de trabajo.
- El 88% del personal de producción considera como adecuada la supervisión de sus jefes inmediatos sobre la calidad del trabajo.

Interés por el trabajador / Compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
13	3	1	1

De los 18 cuestionarios respondidos, 13 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 71% del personal de producción.

Desempeño del rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
14	1	0	3

De los 18 cuestionarios respondidos, 14 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 77% del personal de producción.

Relaciones y apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	2	1	6

De los 18 cuestionarios respondidos, 9 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 50% del personal de producción. Sin embargo, 6 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, es decir, el 33% del personal de producción.

- El 44% del personal de producción puede contar siempre o casi siempre con sus jefes inmediatos y el 33% a menudo.
- El 33% del personal de producción puede contar a veces con sus compañeros de trabajo.
- El 38% del personal de producción puede contar con sus subordinados.
- El 38% del personal de producción no puede contar con otras personas de la empresa.
- El 55% del personal de producción considera que las relaciones entre los compañeros de la sección son buenas.
- El 66% del personal de producción considera que raras veces se presentan conflictos interpersonales.

- El 55% del personal de producción asegura que no existen conflictos de violencia física en la sección, mientras que el 33% considera que raras veces se presentan.
- El 44% del personal de producción asegura que no existen conflictos de violencia psicológica en la sección, mientras que otro 44% considera que se presentan rara vez.
- El 83% del personal de producción asegura que no existen conflictos de acoso sexual en la sección, mientras que un 16% considera que se presentan rara vez.
- El 38% del personal de producción reconoce que la empresa solicita a los mandos medios que resuelvan situaciones de conflictos interpersonales.
- El 83% del personal de producción nunca o casi nunca se ha sentido discriminado.

Cocción

Total de cuestionarios: 4

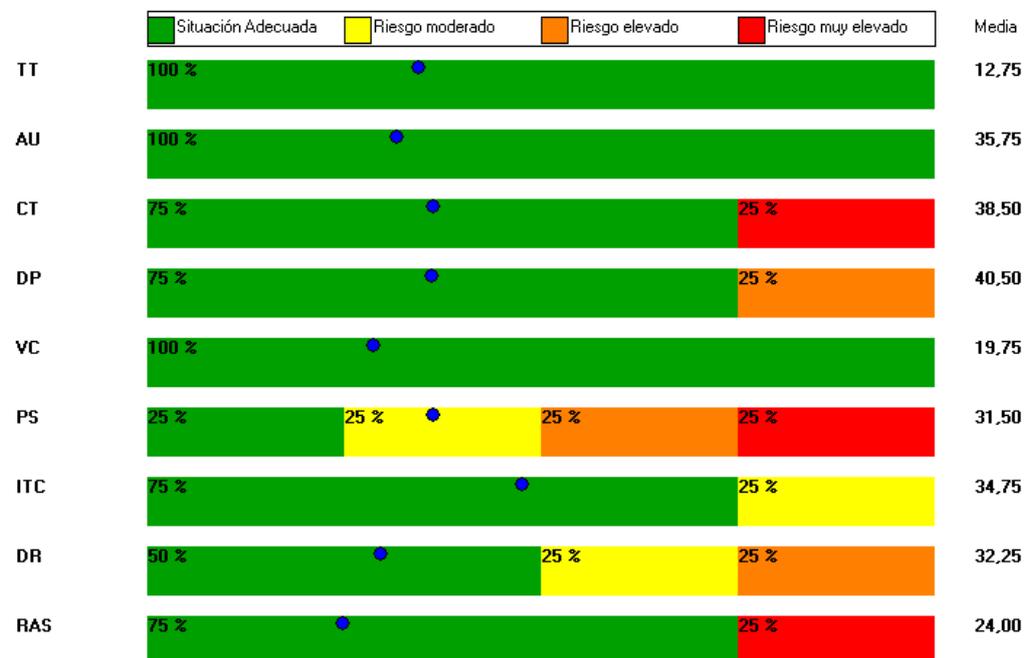


Figura N°10: Perfil Valorativo Cocción (Fuente: Aplicativo informático)

Tiempo de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	0	0	0

De los 4 cuestionarios respondidos, los 4 se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 100% del personal de cocción.

Autonomía

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	0	0	0

De los 4 cuestionarios respondidos, los 4 se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 100% del personal de cocción.

Carga de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	0	0	1

De los 4 cuestionarios respondidos, 3 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 75% del personal de cocción.

Demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	0	1	0

De los 4 cuestionarios respondidos, 3 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 75% del personal de cocción.

Variedad / Contenido del trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	0	0	0

De los 4 cuestionarios respondidos, los 4 se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 100% del personal de cocción.

Participación / Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
1	1	1	1

De los 4 cuestionarios respondidos, 1 de ellos se encuentra en una situación adecuada, otro en un nivel de riesgo moderado, otro en un nivel de riesgo elevado y otro último en un nivel de riesgo muy elevado; es decir, un 25% del personal de cocción en cada nivel.

- El 50% del personal de cocción es consultado para la introducción de nuevos equipos y materiales, el otro 50% solo recibe información.
- El 50% del personal de cocción puede decidir en cuanto a la introducción de métodos nuevos de trabajo, el 25% es consultado y el 25% restante solo recibe información.
- El 25% del personal de cocción puede decidir en cuanto al lanzamiento de nuevos productos, el 50% solo recibe información y el 25% restante no tiene ninguna participación.
- El 25% del personal de cocción puede decidir sobre la reorganización del espacio de trabajo, un 25% es consultado, otro 25% solo recibe información y el 25% restante no tiene ninguna participación.
- El 25% del personal de cocción es consultado en cambios de la dirección, mientras el 75% solo recibe información.

- El 25% del personal de cocción puede decidir en la contratación de nuevo personal, el 50% solo recibe información y el 25% restante no tiene ninguna participación.
- El 25% del personal de cocción puede decidir en cuanto a la elaboración de normas de trabajo, el 75% restante solo recibe información.
- El 75% del personal de cocción considera adecuada la supervisión de su jefe inmediato en cuanto a los métodos de trabajo.
- El 75% del personal de cocción considera adecuada la supervisión de su jefe inmediato en cuanto a la planificación del trabajo.
- El 100% del personal de cocción considera adecuada la supervisión de su jefe inmediato en cuanto al ritmo de trabajo.
- El 75% del personal de cocción considera adecuada la supervisión de su jefe inmediato en cuanto a la calidad del trabajo.

Interés por el trabajador / Compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	1	0	0

De los 4 cuestionarios respondidos, 3 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 75% del personal de cocción.

Desempeño del rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	1	1	0

De los 4 cuestionarios respondidos, 2 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 50% del personal de cocción.

Relaciones y apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	0	0	1

De los 4 cuestionarios respondidos, 3 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 75% del personal de cocción. Sin embargo el 25% se encuentra en un nivel de riesgo muy elevado.

- El 100% del personal de cocción considera como buenas las relaciones en la sección.
- El 50% del personal de cocción considera que raras veces se presentan conflictos interpersonales.
- El 75% del personal de cocción asegura que no existen conflictos de violencia física, mientras que el 25% considera que se presentan con frecuencia.
- El 100% del personal de cocción asegura que no existen conflictos de violencia psicológica.
- El 75% del personal de cocción asegura que no existen conflictos de acoso sexual, mientras que el 25% considera que se presentan constantemente.
- El 50% del personal de cocción reconoce que la empresa solicita a los mandos medios que resuelvan conflictos interpersonales en sus secciones.
- El 100% del personal de cocción asegura no haber sido discriminado.

Empaques

Total de cuestionarios: 18

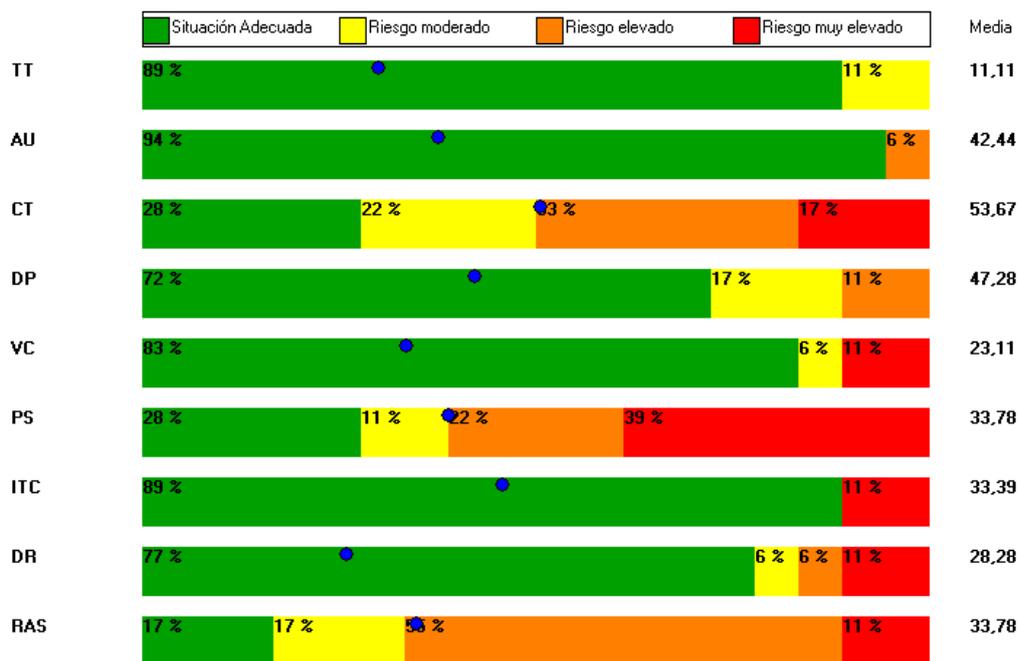


Figura N°11: Perfil Valorativo Empaques (Fuente: Aplicativo informático)

Tiempo de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
16	2	0	0

De los 18 cuestionarios respondidos, 16 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 89% del personal de empaques.

Autonomía

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
17	0	1	0

De los 18 cuestionarios respondidos, 17 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 94% del personal de empaques.

Carga de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	4	6	3

De los 18 cuestionarios respondidos, 6 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo elevado, 3 de ellos en un nivel de riesgo muy elevado, 4 de ellos en un nivel de riesgo moderado y 5 en una situación adecuada, es decir, el 33%, 17%, 22% y 28% del personal de empaques, respectivamente.

- El 50% del personal de empaques considera que el tiempo asignado para realizar las tareas a veces es suficientes.
- El 61% del personal de empaques considera que siempre o casi siempre es necesario trabajar con rapidez para alcanzar lo programado.
- El 50% del personal de empaques considera que siempre o casi siempre es necesario acelerar el ritmo de trabajo.
- El 33% del personal de empaques considera que a veces es necesario mantener una atención exclusiva en las tareas que realizan.
- El 61% del personal de empaques considera que el nivel de atención requerido para realizar el trabajo es muy alto.
- El 38% del personal de empaques considera que a menudo deben atender varias actividades a la vez.
- El 44% del personal de empaques considera que a veces es necesario interrumpir las actividades para atender otras.
- El 66% del personal de empaques considera que al atender las interrupciones presentadas a veces se altera el trabajo normal que realizan.
- El 33% del personal de empaques considera que siempre o casi siempre el trabajo es irregular e imprevisible.
- El 50% del personal de empaques considera que la cantidad de trabajo es elevada y el otro 50% considera que es adecuada.
- El 55% del personal de empaques considera que a veces el trabajo presenta ciertas dificultades.

- El 55% del personal de empaques reconocer que a veces necesita ayuda para realizar el trabajo.
- El 38% del personal de empaques considera que a veces es necesario trabajar más tiempo del habitual.

Demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
13	3	2	0

De los 18 cuestionarios respondidos, 13 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 89% del personal de empaques.

Variedad / Contenido del trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
15	1	0	2

De los 18 cuestionarios respondidos, 15 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 83% del personal de empaques.

Participación / Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	2	4	7

De los 18 cuestionarios respondidos, 7 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado y tan solo 5 en una situación adecuada, es decir, el 39% y 28% del personal de empaques, respectivamente.

- El 33% del personal de empaques es consultado para la introducción de nuevos equipos y materiales, el 27% puede decidir y un 22% no tiene ninguna participación.

- El 50% del personal de empaques puede decidir en la introducción de nuevos métodos de trabajo.
- El 55% del personal de empaques solo recibe información en cuanto al lanzamiento de nuevos productos.
- El 72% del personal de empaques solo recibe información acerca de la reorganización del espacio de trabajo.
- El 44% del personal de empaques solo recibe información acerca de los cambios en la dirección.
- El 38% del personal de empaques no tiene ninguna participación en la contratación de personal nuevo, el 33% solo recibe información.
- El 33% del personal de empaques solo recibe información en la elaboración de normas de trabajo y otro 33% no tiene ninguna participación.
- El 66% del personal de empaques considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada en cuanto a los métodos de trabajo.
- El 72% del personal de empaques considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada en cuanto a la planificación del trabajo.
- El 72% del personal de empaques considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada en cuanto al ritmo de trabajo.
- El 77% del personal de empaques considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada en cuanto a la calidad del trabajo.

Interés por el trabajador / Compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
16	0	0	2

De los 18 cuestionarios respondidos, 16 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 89% del personal de empaques.

Desempeño del rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
14	1	1	2

De los 18 cuestionarios respondidos, 14 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 89% del personal de empaques.

Relaciones y apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	3	10	2

De los 18 cuestionarios respondidos, 10 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo elevado, es decir, el 55% del personal de empaques.

- El 66% del personal de empaques considera que siempre o casi siempre puede contar con su jefe inmediato.
- El 44% del personal de empaques considera que a menudo puede contar con sus compañeros de trabajo.
- El 33% del personal de empaques considera que nunca o casi nunca puede contar con sus subordinados.
- El 50% del personal de empaques considera que nunca o casi nunca puede contar con otras personas de la empresa.
- El 55% del personal de empaques considera que las relaciones entre los compañeros son regulares.
- El 33% del personal de empaques considera que raras veces se presenta conflictos interpersonales.
- El 77% del personal de empaques asegura que no existen conflictos de violencia física mientras que un 16% considera que raras veces se presentan.
- El 44% del personal de empaques asegura que no existen conflictos de violencia psicológica mientras que un 27% considera que raras

veces se presentan, un 16% considera que son constantes y el 11% restante que son frecuentes.

- El 83% del personal de empaques asegura que no existen conflictos de acoso sexual mientras que el 11% considera que se presentan de forma frecuente.
- El 44% del personal de empaques desconoce la gestión de la empresa para resolver situaciones de conflicto.
- El 66% del personal de empaques nunca o casi nunca se ha sentido discriminado mientras que el 27% considera que a veces sí.

Despacho/Logística

Total de cuestionarios: 30 (incluido el personal de Guayaquil)

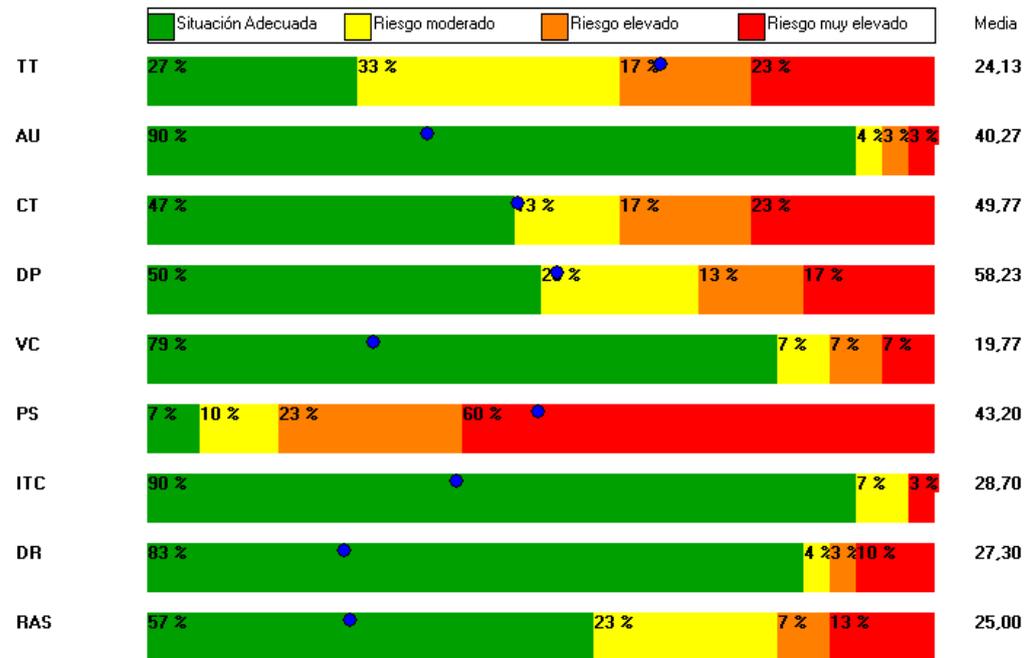


Figura N°12: Perfil Valorativo Despachos/Logística (Fuente: Aplicativo informático)

Tiempo de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
8	10	5	7

De los 30 cuestionarios respondidos, 7 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado y 5 en un nivel de riesgo elevado, es decir, el 23% y 33% del personal de despachos/logística, respectivamente.

- El 60% del personal de despachos/logística siempre o casi siempre trabaja los días sábados.
- El 30% del personal de despachos/logística a veces trabaja los días domingos y feriados.
- El 50% del personal de despachos/logísticas a veces cuenta con un descanso consecutivo de 48 horas mientras que el 36% nunca o casi nunca.
- El 60% del personal de despachos/logística a veces logra coincidir sus tiempos libre o vacaciones con su vida social y familiar.

Autonomía

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
27	1	1	1

De los 30 cuestionarios respondidos, 27 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 90% del personal de despachos/logística.

Carga de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
14	4	5	7

De los 30 cuestionarios respondidos, 14 de ellos se encuentran en una situación adecuada y 4 en un nivel de riesgo moderado, es decir, el 47% y 13% del personal de despachos/logística, respectivamente.

Demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
15	6	4	5

De los 30 cuestionarios respondidos, 15 de ellos se encuentran en una situación adecuada y 6 en un nivel de riesgo moderado, es decir, el 50% y el 20% del personal de despachos/logística, respectivamente.

Variedad / Contenido del trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
24	2	2	2

De los 30 cuestionarios respondidos, 24 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 79% del personal de despachos/logística.

Participación / Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	3	7	18

De los 30 cuestionarios respondidos, 18 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado y 7 en un nivel de riesgo elevado, es decir, el 60% y el 23% del personal de despachos/logística, respectivamente.

- El 33% del personal de despachos/logística solo recibe información acerca de la introducción de nuevos equipos y materiales y un 30% es consultado.
- El 30% del personal de despachos/logística es consultado en la introducción de nuevos métodos de trabajo y el 26% puede decidir.

- El 36% del personal de despachos/logística no tiene ninguna participación en el lanzamiento de nuevos productos y el 33% solo recibe información.
- El 33% del personal de despachos/logística no tiene ninguna participación en cuanto a la reorganización del espacio de trabajo y el 26% es consultado.
- El 53% del personal de despachos/logística no tiene ninguna participación acerca de los cambios en la dirección y el 30% solo recibe información.
- El 43% del personal no tiene ninguna participación en la contratación de nuevo personal.
- El 40% del personal de despachos/logística no tiene ninguna participación en la elaboración de normas de trabajo.
- El 53% del personal de despachos/logística considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada sobre los métodos de trabajo y el 30% considera que no interviene.
- El 53% del personal de despachos/logística considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada sobre la planificación del trabajo.
- El 40% del personal de despachos/logística considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada sobre el ritmo de trabajo.
- El 63% del personal de despachos/logística considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada sobre la calidad del trabajo.

Interés por el trabajador / Compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
27	2	0	1

De los 30 cuestionarios respondidos, 27 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 90% del personal de despachos/logística.

Desempeño del rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
25	1	1	3

De los 30 cuestionarios respondidos, 25 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 90% del personal de despachos/logística.

Relaciones y apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
17	7	2	4

De los 30 cuestionarios respondidos, 17 de ellos se encuentran en una situación adecuada y 7 en un nivel de riesgo moderado, es decir, el 57% y el 23% del personal de despachos/logística, respectivamente.

- El 53% del personal de despachos/logística considera que raras veces se presentan conflictos interpersonales.
- El 23% del personal de despachos/logística a veces se ha sentido discriminado.
- El 6% del personal de despachos/logística considera que raras veces se presentan conflictos de acoso sexual.

Administración

Total de cuestionarios: 13

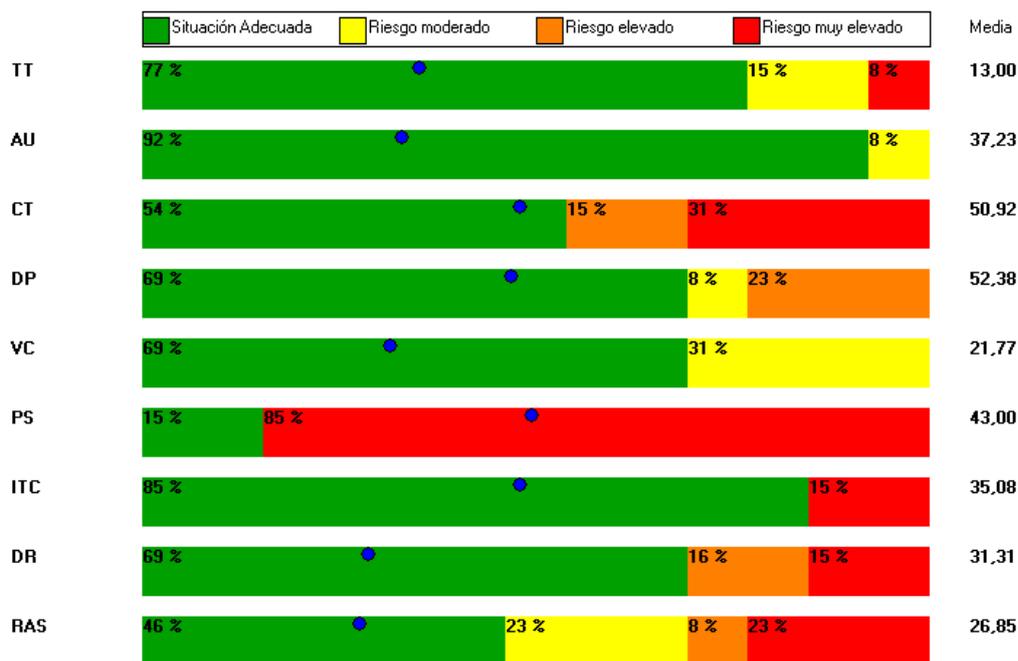


Figura N°13: Perfil Valorativo Administración (Fuente: Aplicativo informático)

Tiempo de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	2	0	1

De los 13 cuestionarios respondidos, 10 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 77% del personal de administración.

Autonomía

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	1	0	0

De los 13 cuestionarios respondidos, 12 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 92% del personal de administración.

Carga de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	2	0	4

De los 13 cuestionarios respondidos, 7 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 54% del personal de administración.

Demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	1	3	0

De los 13 cuestionarios respondidos, 9 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 69% del personal de administración.

Variedad / Contenido del trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	4	0	0

De los 13 cuestionarios respondidos, 9 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 69% del personal de administración.

Participación / Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	0	0	11

De los 13 cuestionarios respondidos, 11 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, es decir, el 85% del personal de administración.

- El 38% del personal de administración no tiene ninguna participación en la introducción de nuevos equipos y materiales y el 30% puede decidir acerca de ello.
- El 38% del personal de administración es consultado para la introducción de nuevos métodos de trabajo, un 30% puede decidir y otro 30% solo recibe información.
- El 30% del personal de administración puede decidir acerca del lanzamiento de nuevos productos, otro 30% solo recibe información y otro 30% no tiene ninguna participación.
- El 53% del personal de administración no tiene ninguna participación sobre la reorganización del espacio de trabajo.
- El 61% del personal de administración no tiene ninguna participación en cuanto a cambios en la dirección.
- El 53% del personal de administración no tiene ninguna participación en la contratación de personal nuevo.
- El 46% del personal de administración no tiene ninguna participación en la elaboración de normas de trabajo.
- El 61% del personal de administración considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuado sobre los métodos de trabajo.
- El 46% del personal de administración considera que su jefe inmediato no interviene en la supervisión de la planificación del trabajo y otro 46% del personal de administración considera que la supervisión es adecuada.
- El 38% del personal de administración considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada sobre el ritmo de trabajo.
- El 76% del personal de administración considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada sobre la calidad del trabajo.

Interés por el trabajador / Compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
11	0	0	2

De los 13 cuestionarios respondidos, 11 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 85% del personal de administración.

Desempeño del rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	0	2	2

De los 13 cuestionarios respondidos, 9 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 69% del personal de administración.

Relaciones y apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	3	1	3

De los 13 cuestionarios respondidos, 6 de ellos se encuentran en una situación adecuada y 3 en un nivel de riesgo moderado, es decir, el 46% y 23% del personal de administración, respectivamente.

- El 53% del personal de administración asegura que no existen conflictos de violencia psicológica mientras que un 23% considera que raras veces se presentan y otro 15% considera que son constantes.
- El 7% del personal de administración considera que raras veces se presentan conflictos de acoso sexual.
- El 38% del personal de administración se ha sentido a veces discriminado.

Calidad/Mantenimiento/Seguridad

Total de cuestionarios: 9

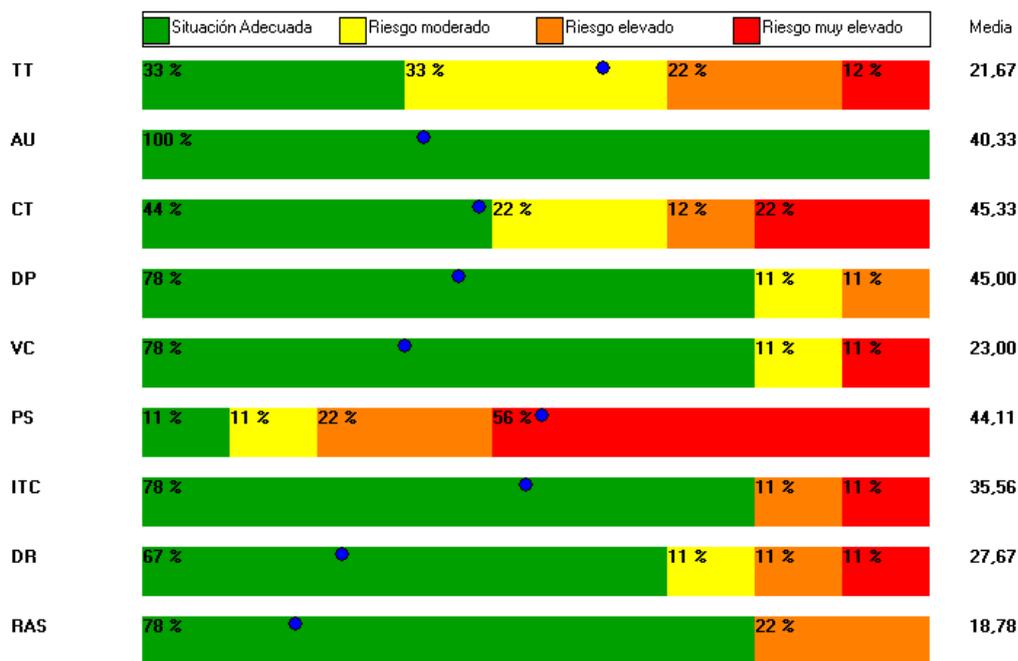


Figura N°14: Perfil Valorativo Calidad/Mantenimiento/Seguridad (Fuente: Aplicativo informático)

Tiempo de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	3	2	1

De los 9 cuestionarios respondidos, 3 de ellos se encuentran en una situación adecuada y 3 en un nivel de riesgo moderado, es decir, el 33% y el 33% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad, respectivamente.

Autonomía

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	0	0	0

De los 9 cuestionarios respondidos, 9 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 100% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad.

Carga de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	2	1	2

De los 9 cuestionarios respondidos, 4 de ellos se encuentran en una situación adecuada y 2 en un nivel de riesgo moderado, es decir, el 44% y el 22% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad, respectivamente.

Demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	1	1	0

De los 9 cuestionarios respondidos, 7 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 78% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad.

Variedad / Contenido del trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	1	0	1

De los 9 cuestionarios respondidos, 7 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 78% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad.

Participación / Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
1	1	2	5

De los 9 cuestionarios respondidos, 5 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado y 2 en un nivel de riesgo elevado, es decir, el 56% y el 22% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad, respectivamente.

- El 33% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad no tiene ninguna participación acerca de la introducción de nuevos equipos o materiales.
- El 33% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad no tiene ninguna participación acerca de la introducción de nuevos métodos de trabajo y otro 33% es consultado.
- El 44% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad no tiene ninguna participación sobre el lanzamiento de nuevos productos.
- El 77% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad solo recibe información acerca de la reorganización del espacio de trabajo.
- El 66% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad no tiene ninguna participación sobre cambios en la dirección.
- El 55% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad no tiene ninguna participación en la contratación de personal nuevo.
- El 44% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad no tiene ninguna participación en la elaboración de normas de trabajo.
- El 66% del personal del calidad/mantenimiento/seguridad considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada sobre los métodos de trabajo.
- El 66% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada sobre la planificación del trabajo.
- El 66% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada sobre el ritmo de trabajo.
- El 55% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad considera que la supervisión de su jefe inmediato es adecuada sobre la calidad del trabajo.

Interés por el trabajador / Compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	0	1	1

De los 9 cuestionarios respondidos, 7 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 78% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad.

Desempeño del rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	1	1	1

De los 9 cuestionarios respondidos, 6 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 67% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad.

Relaciones y apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	0	2	0

De los 9 cuestionarios respondidos, 7 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 78% del personal de calidad/mantenimiento/seguridad.

Ventas

Total de cuestionarios: 12 (incluido personal de Guayaquil)

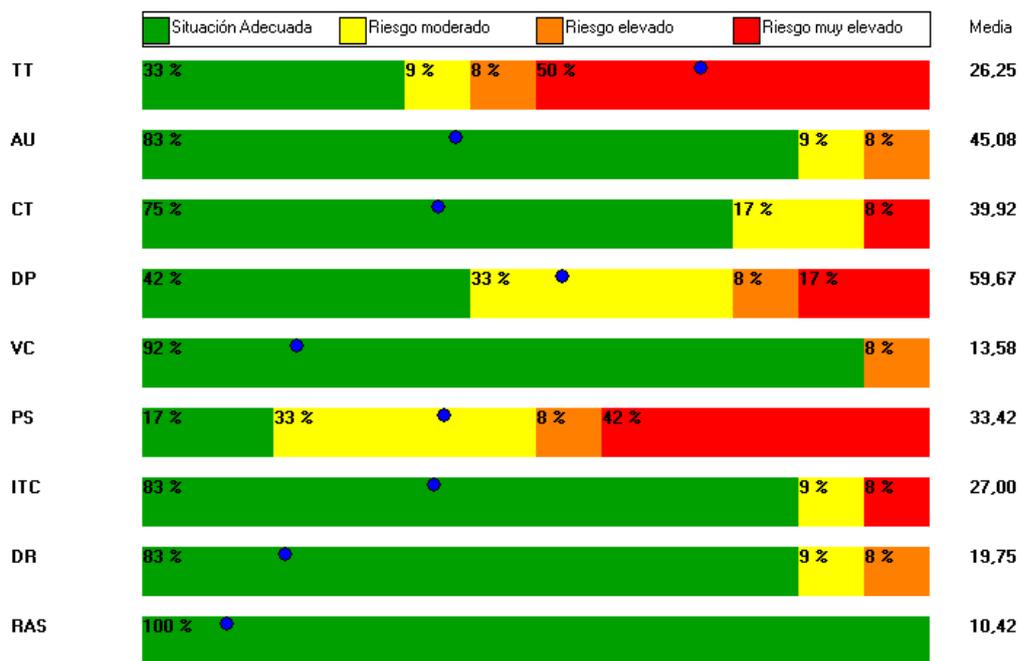


Figura N°15: Perfil Valorativo Ventas (Fuente: Aplicativo informático)

Tiempo de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	1	1	6

De los 12 cuestionarios respondidos, 6 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado y 1 en un nivel de riesgo elevado, es decir, el 50% y el 8% del personal de ventas, respectivamente.

- El 58% del personal de ventas siempre o casi siempre trabaja los días sábados.
- El 33% del personal de ventas a veces trabaja los días domingos o feriados.
- El 50% del personal de ventas a veces cuenta con un descanso semanal de 48 horas consecutivas.
- El 41% del personal de ventas nunca o casi nunca logra coincidir sus tiempos libres o vacaciones con su vida social y familiar.

Autonomía

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	1	1	0

De los 12 cuestionarios respondidos, 10 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 83% del personal de ventas.

Carga de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	2	0	1

De los 12 cuestionarios respondidos, 9 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 75% del personal de ventas.

Demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	4	1	2

De los 12 cuestionarios respondidos, 5 de ellos se encuentran en una situación adecuada y 4 en un nivel de riesgo moderado, es decir, el 83% del personal de ventas.

Variedad / Contenido del trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
11	0	1	0

De los 12 cuestionarios respondidos, 11 de ellos se encuentran en una situación adecuada, es decir, el 92% del personal de ventas.

Participación / Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	4	1	5

De los 12 cuestionarios respondidos, 5 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado y uno en un nivel de riesgo elevado, es decir, el 42% y 8% del personal de ventas, respectivamente.

- El 41% del personal de ventas solo recibe información acerca de la introducción de nuevos equipos y materiales.
- El 33% del personal de ventas ni tiene ninguna participación en el lanzamiento de productos nuevos.
- El 41% del personal de ventas no tiene ninguna participación en la reorganización del espacio de trabajo.
- El 58% del personal de ventas no tiene ninguna participación en los cambios de la dirección.
- El 50% del personal de ventas no tiene ninguna participación en la elaboración de normas de trabajo.

Interés por el trabajador / Compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	1	0	1

De los 12 cuestionarios respondidos, 10 de ellos se encuentra en una situación adecuada, es decir, el 83% del personal de ventas.

Desempeño del rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	1	1	0

De los 12 cuestionarios respondidos, 10 de ellos se encuentra en una situación adecuada, es decir, el 83% del personal de ventas.

Relaciones y apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	0	0	0

De los 12 cuestionarios respondidos, 12 de ellos se encuentra en una situación adecuada, es decir, el 100% del personal de ventas.

4.5.2. Perfil descriptivo

En el cuadro que se muestra a continuación, únicamente por conocimiento, se puede observar el número de preguntas respondidas calificadas en su nivel de riesgo. Se puede observar en forma general y en una clasificación para cada filtro que proporciona el cuestionario general. Debido a su extensión, el cuadro es adjuntado como el Anexo I (véase Anexo I).

4.5.3. Cuadro resumen de identificación de factores de riesgo psicosociales

Habiendo analizado los perfiles valorativos y descriptivos se detalla en el siguiente cuadro, un resumen de los factores de riesgo psicosocial identificados en cada sección:

SECCIÓN	FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO	OBSERVACIONES
Bodegas	Tiempo de trabajo	Muy elevado	Compatibilidad vida laboral-social.
	Carga de trabajo	Muy elevado	Trabajo irregular. Ritmo acelerado de trabajo.
	Participación / supervisión	Muy elevado	Reciben solo información en

			algunos aspectos. Falta de supervisión.
	Relaciones y apoyo social	Elevado	Conflictos interpersonales. Violencia psicológica.
Despiece	Participación / supervisión	Muy elevado	Solo se recibe información en algunos aspectos.
	Relaciones y apoyo social	Moderado	Baja incidencia en acoso sexual.
Producción	Participación / supervisión	Muy elevado	Se recibe solo información en algunos aspectos. Baja supervisión en planificación del trabajo.
	Relaciones y apoyo social	Elevado	Relaciones regulares. Violencia física y psicológica. Baja incidencia de acoso sexual.
Cocción	Participación / supervisión	Muy elevado	Se recibe solo información en algunos aspectos.
	Relaciones y apoyo social	Moderado	Baja incidencia en acoso sexual.
Empaques	Carga de trabajo	Muy elevado	Tiempo de trabajo insuficiente. Ritmo de trabajo acelerado. Cantidad de trabajo elevada.
	Participación /	Muy elevado	Solo se recibe

	supervisión		información en algunos aspectos.
	Relaciones y apoyo social	Elevado	Relaciones regulares. Violencia psicológica. Discriminación. Baja incidencia en acoso sexual.
Despachos / Logística	Tiempo de trabajo	Muy elevado	Compatibilidad de vida laboral-social.
	Participación / supervisión	Muy elevado	Se recibe solo información en algunos aspectos. Baja supervisión.
	Relaciones y apoyo social	Moderado	Baja incidencia en acoso sexual.
Administración	Participación / supervisión	Muy elevado	Se recibe solo información en algunos aspectos. Falta de supervisión en ritmo de trabajo. No se interviene en planificación del trabajo.
	Relaciones y apoyo social	Moderado	Violencia psicológica. Baja incidencia en acoso sexual. Baja incidencia en discriminación.
Calidad / Mantenimiento / Seguridad	Participación / supervisión	Muy elevado	Se recibe solo información en algunos aspectos.
Ventas	Tiempo de	Muy elevado	Compatibilidad vida

	trabajo		laboral-social.
	Participación / supervisión	Muy elevado	Se recibe solo información en algunos aspectos.

.Cuadro N°3: Cuadro resumen de factores de riesgo psicosocial (Fuente: la autora)

Como se puede observar fácilmente, existe un nivel de riesgo muy elevado en casi todas las secciones para los factores de participación/supervisión, tiempo de trabajo, carga de trabajo y relaciones y apoyo social.

Sin embargo, se ha tomado en cuenta para ciertas secciones factores en nivel de riesgo moderado por contener cierta incidencia en conflictos de acoso sexual, mismo que debe ser indagado a mayor profundidad para determinar si en realidad existe el problema o es un mal entendido por parte del personal al momento de llenar los cuestionarios, lo mismo sucede para el factor de discriminación.

Dentro de los factores identificados con niveles de riesgo muy elevado, es muy notable la repetición de las causas como:

Participación / supervisión: el personal solo recibe información en ciertos aspectos y no es tomado en cuenta para la participación y en algunos casos se observa una deficiencia en la supervisión por parte de jefes inmediatos.

Tiempo de trabajo: directamente relacionado con la incompatibilidad entre la vida laboral y social de los trabajadores por trabajar en días sábados y feriados con frecuencia, además de no acceder a periodos de vacaciones por elección del trabajador.

Carga de trabajo: cantidad, ritmo a irregularidad en el trabajo.

Relaciones y apoyo social: violencia de tipo física y psicológica, relaciones regulares, discriminación y cierta particularidad en conflictos de acoso sexual.

4.6. Relación de los resultados obtenidos con los registros médicos

La empresa a través de su gestión de salud ocupacional ha realizado la vigilancia de la salud de sus trabajadores de forma periódica con el fin de minimizar el impacto de los factores de riesgo laborales presentes en la empresa.

El médico ocupacional de la empresa realiza mensualmente el cálculo de índices de morbilidad relacionados con afecciones producidas por el trabajo que realiza el personal.

Por temas de confidencialidad, se ha proporcionado información acerca de los tipos de afecciones con mayor incidencia en orden de mayor a menor impacto. Esto es:

1. Afecciones respiratorias
2. Afecciones músculo-esqueléticas
3. Heridas (cortes, punzonamientos)
4. Traumas
5. Afecciones gastrointestinales
6. Afecciones cardiovasculares

Realizando el análisis respectivo conjuntamente con el médico, se puede relacionar a las afecciones músculo-esqueléticas, gastrointestinales, heridas y traumas con la exposición de los factores de riesgo psicosocial identificados.

Esta relación es posible ya que, la carga y el tiempo de trabajo genera mayor exposición a ciertos factores laborales como levantamiento de cargas, movimientos repetitivos y posiciones forzadas desencadenando en posibles afecciones de tipo músculo-esqueléticas. Así mismo, la carga de trabajo y situaciones de relaciones y apoyo social pueden generar estrés, mismo que muchas veces se ve reflejado en afecciones gastrointestinales como gastritis y colitis entre las más comunes; y afecciones músculo-esqueléticas como dolores de cuello, hombros y espalda comúnmente.

De igual manera, la carga de trabajo al incluir rapidez y aceleramiento en el mismo, es motivo constatado de mucha de las situaciones de corte y punzonamiento que sufre el personal debido al trabajo con cuchillos.

De esta manera, se puede contrastar que la exposición a los factores laborales tiene consecuencias directas en la seguridad y salud de los trabajadores, no siendo la excepción los factores de riesgo psicosocial cuyo impacto es muchas veces ignorado por la falta de evaluación e intervención.

CAPÍTULO N°5: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

5.1. Introducción

Con la identificación de los factores de riesgo psicosocial para cada sección de la empresa y su priorización inicial realizada en el cuadro resumen de identificación, se tiene un panorama claro de las necesidades de intervención que genera la evaluación de aquellos factores ya descritos.

Es de gran importancia que la empresa otorgue el valor correspondiente a la evaluación realizada y se permita trabajar en ciertos aspectos que directa o indirectamente afectan con la productividad del personal en el trabajo que realizan diariamente.

5.2. Propuesta de intervención

Dependiendo del factor de riesgo psicosocial evaluado y del nivel de riesgo calificado se presenta a continuación un plan de acción a manera de propuesta en donde se detalla las medidas de control/prevención para dichos factores y posteriormente una matriz (resumen) de la propuesta de intervención. La matriz contiene información relacionada al tipo de factor de riesgo, el peligro, el tipo de medida, la descripción de la medida o actividad, la sección a la cual va dirigida y alguna que otra observación relevante.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Medidas de control

Medida N°1: Redefinir la política de vacaciones mantenida en la empresa.

Tipo de riesgo: Tiempo de trabajo

Peligro: Compatibilidad vida laboral-social

Secciones afectadas: Bodegas, Despachos/Logísticas y Ventas

Observaciones: Aplicar para todo el personal

Descripción:

La empresa actualmente mantiene una política sobre las vacaciones a las cuales son merecedores los trabajadores de la empresa, en donde se establece un cronograma definido por la empresa para que el personal acceda a su derecho a vacaciones, mismo que no siempre beneficia a todos ya que esto impide muchas veces que el personal pueda coincidir su tiempo de vacaciones con el de su familia, ya sea por encontrarse cursando el año lectivo en el caso de los hijos o de trabajo en el caso de esposos/as, parejas o convivientes.

Atendiendo a las justificación de la empresa por mantener esta política que está directamente relacionado con aspectos de producción, demanda y temporadas. Se propone redefinir esta política dando el derecho a los trabajadores de poder elegir su tiempo de vacaciones por lo menos una vez pasando un año.

Esto deberá ser definido y replanteado en concesión con la dirección de la empresa y talento humano.

Medida N°2: Análisis de la carga de trabajo

Tipo de riesgo: Carga de trabajo

Peligro: Tiempo de trabajo insuficiente, ritmo de trabajo acelerado, cantidad de trabajo elevada.

Secciones afectadas: Bodegas y Empaques

Observaciones: NA

Descripción:

Ciertas secciones están presentando cierto exceso en la carga de trabajo, lo cual puede deberse a muchos factores, principalmente a la distribución u organización del trabajo dentro de la sección o falta de capacidad operativa, ya sea en equipos o personal. Para determinar la verdadera causa es indispensable realizar un análisis de la carga de trabajo real que experimentan estas secciones con la finalidad de verificar la existencia de este factor de riesgo y poder tomar las medidas necesarias para controlar.

Dentro de este análisis se deben considerar realizar mediciones de tiempos y movimientos, planificación del trabajo, distribución de tareas y adiestramiento del personal.

Esta acción deberá ser coordinada con los jefes de cada sección y en consentimiento del Jefe de Planta.

Medida N°3: Participación de los trabajadores según el puesto de trabajo.

Tipo de riesgo: Participación /Supervisión

Peligro: Participación en ciertos aspectos del trabajo.

Secciones afectadas: Todas las secciones

Observaciones: NA

Descripción:

Existen ciertos aspectos o procesos en los cuales los trabajadores deben contar con una participación específica para el desarrollo de los mismos, sin embargo esto no está sucediendo o el personal no lo está percibiendo de esta manera.

Para esto, es indispensable que se defina el nivel de participación que tiene cada puesto de trabajo en los diferentes aspectos o procesos de la empresa como: elaboración de procedimientos y normas de trabajo, reorganización de espacios de trabajo, lanzamiento de productos nuevos, introducción de equipos, herramientas, materiales y métodos nuevos de trabajo; con el fin de brindar a los trabajadores la participación necesaria en los diferentes niveles.

Medida N°4: Evaluación de desempeño vertical ascendente.

Tipo de riesgo: Participación / Supervisión

Peligro: Supervisión en ciertos aspectos del trabajo

Secciones afectadas: Administración, Despachos/Logística y Producción.

Observaciones: Se recomienda aplicar a todas las secciones.

Descripción:

En las evaluaciones se manifestó que ciertas secciones experimentan un déficit en la supervisión de sus jefes inmediatos en relación a algunos aspectos del trabajo.

Para determinar el nivel de este déficit o la existencia real de este, se recomienda aplicar evaluaciones de desempeño en forma vertical ascendente, dando la posibilidad de que el personal evalúe a sus jefes inmediatos y poder ajustar medidas de mejora.

Medida N°5: Elaborar procedimientos o políticas para la resolución de conflictos interpersonales.

Tipo de riesgo: Relaciones y apoyo social

Peligro: Conflictos interpersonales

Secciones afectadas: Todas las secciones.

Observaciones: NA

Descripción:

Se debe elaborar e implementar un procedimiento o política que permita resolver conflictos interpersonales que se generen entre los trabajadores de la empresa en el cual conste una metodología de intervención, de conciliación e incluso de amonestación; con la finalidad de llevar un control de cualquier conflicto o inconveniente que pueda suscitarse internamente y evitar que afecte al rendimiento o productividad de la empresa.

Medida N°6: Taller de trabajo en equipo o integración

Tipo de riesgo: Relaciones y apoyo social.

Peligro: Relaciones laborales

Secciones afectadas: Todas las secciones

Observaciones: NA

Descripción:

Incluir dentro del plan de capacitación anual, talleres para reforzar el trabajo en equipo y la integración del personal dentro de las secciones con el

objetivo de alcanzar el fortalecimiento de las relaciones laborales en cada una de ellas.

Medida N°7: Investigación de Casos y Campaña de Denuncia

Tipo de riesgo: Relaciones y apoyo social

Peligro: Violencia física y psicológica

Secciones afectadas: Todas las secciones

Observaciones: NA

Descripción:

Para este caso de violencia tanto física como psicológica, inicialmente se debe realizar una investigación exhaustiva que permita verificar al menos en un porcentaje mínimo la existencia de la misma y así poder tomar las medidas necesarias según sea el caso.

Paralelamente, se debe lanzar una campaña de denuncia de casos de violencia física y psicológica realizando una socialización previa al personal sobre qué se considera violencia para evitar denuncias sin fundamentos.

Esta medida debe ser coordinada con talento humano.

Medida N°8: Campaña de concientización antidiscriminación

Tipo de riesgo: Relaciones y apoyo social

Peligro: Discriminación

Secciones afectadas: Todas las secciones

Observaciones: NA

Descripción:

Realizar una campaña antidiscriminación a nivel de todo el personal para evitar que el personal tenga la sensación o percepción de ser víctimas de este abuso social, a la vez que se socialice con ellos de que se trata este asunto y la forma de denunciarlo.

Medida N°9: Investigación de casos y Campaña de denuncia

Tipo de riesgo: Relaciones y apoyo social

Peligro: Acoso sexual

Secciones afectadas: Todas las secciones

Observaciones: NA

Descripción:

Este caso en particular debe ser tratado con mucha discreción y sensibilidad. Se debe idear una metodología que permita la investigación certera de la existencia de este peligro específico en la empresa.

Realizada la investigación, en caso de encontrarse algún hallazgo no deseado se deberá tomar las medidas necesarias para llevar a una instancia de control muy severa. Sería importante definir un procedimiento que permita manejar internamente estos casos y realizar consulta legal de cómo se debe proceder según la gravedad.

Al mismo tiempo se debe crear una campaña de denuncia de acoso sexual y medidas de prevención para evitar que se presenten los mismos. Esta campaña debe incluir socialización con el personal sobre sus derechos y obligaciones para este caso, capacitación sobre cómo identificar casos de acoso sexual y cómo denunciarlo, y los procedimientos que deben seguirse para manejarlo.

A continuación se presenta una matriz resumen de la propuesta de intervención para su mayor entendimiento.

Por motivos de la extensión de la matriz esta es adjuntada como el Anexo J (*véase Anexo J*).

CONCLUSIONES

1. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial, aparte de ser un estudio imperativo por la normativa vigente, la cual expresamente da la obligatoriedad y responsabilidad al empleador de realizar la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo laborales; es una herramienta de gran importancia para el mejoramiento del ambiente de trabajo en una empresa, ya que permite identificar ciertas condiciones de tipo social-laboral que afectan el rendimiento de su personal.
2. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial permite evidenciar situaciones internas entre el personal que pueden estar afectando tanto a la empresa como al trabajador y que no son identificables fácilmente o a primera impresión pero que igualmente deben ser evaluados y controlados.
3. Existen diversos métodos, metodologías y procedimientos avalados y reconocidos por diferentes instituciones para realizar la evaluación de este factor de riesgo. Cualquiera de estas metodologías son aplicables tomando ciertas consideraciones y el tipo de estudio que se requiere realizar. La metodología FPSICO permite realizar esta evaluación de forma inicial en las empresas, lo cual es ventajoso cuando la empresa no cuenta con ningún estudio o evaluación de este tipo.
4. La evaluación realizada en la empresa, tanto cualitativa como cuantitativamente, permitió identificar ciertos aspectos de los factores psicosociales que se manifiestan en el ambiente de trabajo y en algunos trabajadores, la evaluación se reflejó específicamente en los factores de tiempo de trabajo, carga de trabajo, participación/supervisión y relaciones y apoyo social. Dentro de cada uno de estos factores recalcaron ciertos aspectos como la compatibilidad de la vida laboral-social, el ritmo de trabajo, la cantidad de trabajo, participación del personal, supervisión de jefes inmediatos, relaciones laborales, conflictos interpersonales, violencia psicológica y física, discriminación y acoso sexual. Todos estos factores fueron priorizados por calificarse en nivel de riesgo muy elevado y riesgo elevado, según la metodología.

5. Los factores identificados y sus aspectos evaluados deben ser propiamente intervenidos con la finalidad de verificarlos y así controlarlos u oportunamente prevenirlos. Para esto se realizó la propuesta de un plan de intervención que consta de 9 medidas, mismas que contienen una descripción específica para cada uno de los factores que se pretende intervenir. Al ser una propuesta, esta deberá ser discutida y aprobada por la empresa para su implementación o modificación en caso de ser necesario.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa realice la implementación de la propuesta de intervención detallada en este proyecto en su totalidad, ya que los factores identificados requieren de una atención específica por tener algunos de ellos un impacto social importante.
2. Es importante que la empresa considere el realizar una evaluación posterior a la implementación del plan de intervención con la finalidad de evaluar la efectividad del mismo y constatar la realidad de la empresa en este ámbito luego de realizar la gestión pertinente.

BIBLIOGRAFÍA

- Moreno Jiménez B., Báez León C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales: formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Noviembre 2010, Madrid, de Universidad Autónoma de Madrid, Sitio Web de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- ISASTUR (2010), *Manual de Seguridad: Riesgos psicosociales*, disponible en sitio web:
http://www.grupoisastur.com/manual_isastur/data/es/1/1_10_3.htm
- Psicología Online. Mansilla Izquierdo F. en *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo (capítulo 2)*. Disponible en sitio web:
http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_4.shtml
- IMF Business School (2010), *Riesgos psicosociales para el individuo y la empresa: consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud de los trabajadores*, disponible en sitio web:
<http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-de-los-riesgos-psicosociales-para-el-individuo/>
- Pérez Bilbao J., Nogareda Cuixart C. *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*, España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Fontas C., Concalves F., Vitale C., Viglietta D. *La técnica de los grupos focales en el marco de la investigación socio-cualitativa*, Argentina, de la Universidad Nacional de Rosario, Facultad de Humanidades y Arte:
<http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/profesoras.htm>
- Mella O. (2000). *Grupos Focales "Focus Groups" Técnica de investigación cualitativa*, Chile Julio 2010, de la Universidad Alberto Hurtado:
<http://biblioteca.uahurtado.cl/ujah/856/txtcompleto/txt105091.pdf>

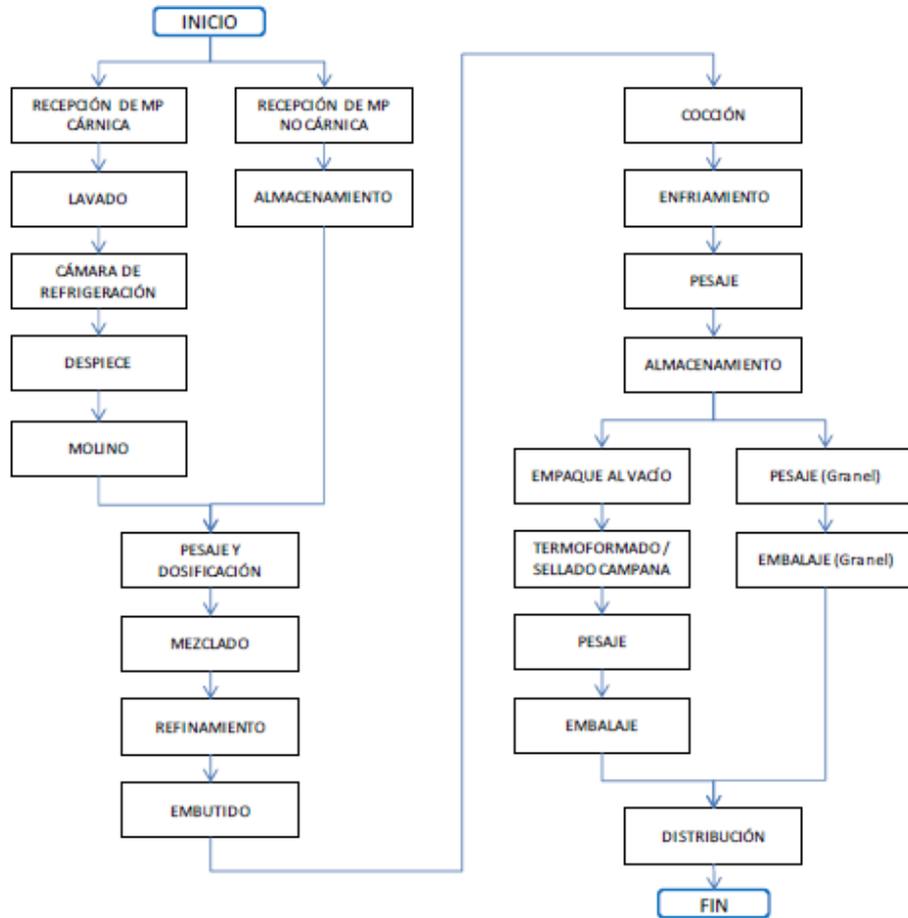
ANEXOS

ANEXO A

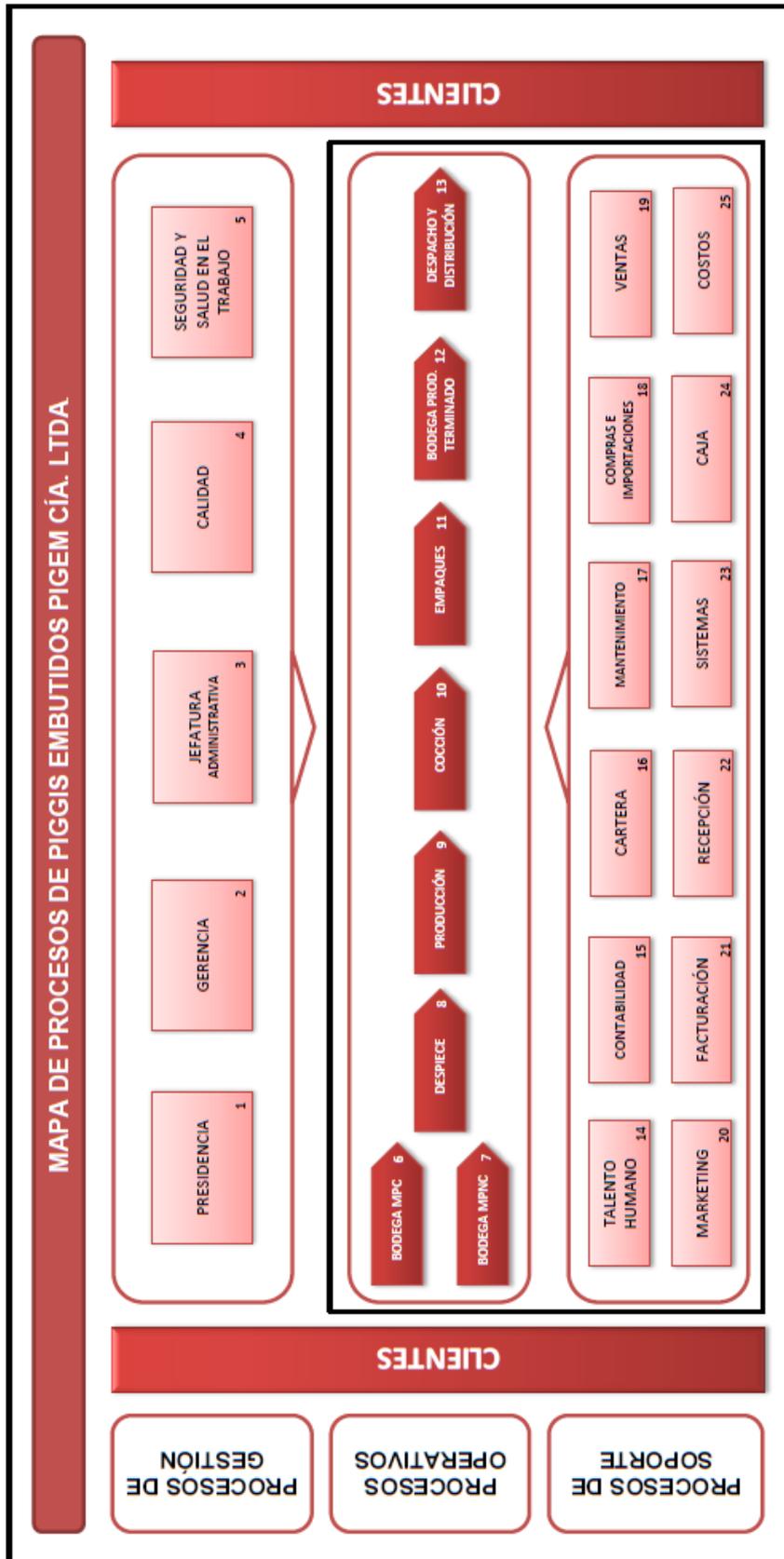


PIGGIS EMBUTIDOS PIGEM CÍA. LTDA.

DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO PRODUCTIVO



ANEXO B



ANEXO C



POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Empresa PIGGIS EMBUTIDOS PIGEM CIA. LTDA., basa su economía en la producción y comercialización de embutidos con los más altos estándares de calidad.

La Gerencia se compromete al cumplimiento de la legislación técnico legal en Seguridad y Salud en el Trabajo, dotando de las mejores condiciones laborales para el personal, contando con un equipo de trabajo especializado y orientado a la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Siendo fieles a nuestros principios y responsabilidad social estamos comprometidos a:

1. Garantizar todos los recursos económicos, humanos y la infraestructura necesaria para la prevención de riesgos laborales.
2. Cuidar constantemente de todos los trabajadores mediante la vigilancia de la salud, así como la dotación del equipo de protección individual, necesario para la realización con seguridad de sus actividades diarias dentro de la empresa.
3. Garantizar un ambiente de trabajo, en donde el aprendizaje, la capacitación y el adiestramiento constante nos ayuden en la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Mantener un proceso de mejora continua en Seguridad y Salud en el Trabajo acorde a los cambios de la organización y legislación vigente.

La presente política será revisada periódicamente manteniéndola pertinente para los trabajadores y la empresa, siendo esta difundida a todo el personal.

Sr. Carlos Pacheco Vidal
GERENTE GENERAL
PIGGIS EMBUTIDOS
PIGEM CIA. LTDA.

ANEXO D

ANEXO E

Factores psicosociales: metodología de evaluación

Psychosocial factors: assesment methodology
Facteurs psychosociaux: méthodologie d'évaluation

Redactores:

Jesús Pérez Bilbao
Ldo. en Psicología
Ldo. en Derecho

CENTRO NACIONAL DE VERIFICACIÓN
DE MAQUINARIA

Clotilde Nogareda Cuxart
Lda. en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES
DE TRABAJO

*En esta Nota Técnica se describen las principales características de la actualización del método de evaluación de factores psicosociales diseñado por el INSHT, para facilitar la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Supone, pues, la puesta al día de la NTP 443, resumiendo algunos apartados contenidos en la aplicación informática correspondiente.**

Vigencia	Actualizada	Observaciones
VÁLIDA		Actualiza la NTP 443

1. BASES TEÓRICAS. LOS FACTORES PSICOSOCIALES

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1964¹ como "aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo."

Esta definición ha sufrido diversas revisiones, manteniéndose, sin embargo, el concepto de Interacción entre trabajo y persona. Así, por ejemplo, podemos citar la revisión de Cox y Griffiths² en la que se definen los factores psicosociales como "aqueellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico".

Dadas las variables que comprenden (diseño y contenido de las tareas, funciones desarrolladas, relaciones interpersonales en el trabajo...) es común utilizar las expresiones "organización del trabajo" y "factores organizativos" como equivalentes de la expresión "factores psicosociales" para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden influir en el estado de salud.³

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...), psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas...) o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores (por ejemplo, el entorno físico).

Para el estudio de los factores psicosociales y el estrés laboral existen distintos enfoques teóricos, siendo un ele-

mento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona. "Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador".⁴

Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

Por otra parte, debemos destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos, si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades. De ello se desprende que una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización, a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias. Así pues, los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores.

El método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Fac-

* La aplicación puede ser descargada desde la página web del INSHT: http://www.insht.es/portal/insht/insht/menue/menue/111a3bc79ab34c578c2e8884080061ca/?vgnnextoid=41827a_b2e3e03210vgnVCM1000000705350eRCRD&vgnnextchannel=91164a78a651110vgnVCM1000000dc0ca8c0RCRD

tores Psicosociales del INSHT. Transcurridos los años desde la primera versión, se ha procedido a una puesta al día que tiene en consideración nuevas exigencias del trabajo y, por ello, nuevos factores de riesgo. El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel. La AIP contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, así como fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las actuaciones preventivas.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores: (tabla 1)

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los períodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Autonomía

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- *Autonomía temporal.* Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.
- *Autonomía decisional.* La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

Carga de trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo

que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- *Presiones de tiempos.* La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
- *Esfuerzo de atención.* Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.
- *Cantidad y dificultad de la tarea.* La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.). Otra fuente de exigencia emocional es la

exposición a situaciones de alto Impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

Variedad / contenido del trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Participación / supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la "participación" explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

La "supervisión" se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

Interés por el trabajador / compensación

El Interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Desempeño de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

Relaciones y apoyo social

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en

<p>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)
<p>AUTONOMÍA (AU)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía temporal <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) • Autonomía decisional <ul style="list-style-type: none"> - Actividades y tareas (Ítem 10 a) - Distribución de tareas (Ítem 10 b) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) - Calidad del trabajo (Ítem 10 f) - Resolución de incidencias (Ítem 10 g) - Distribución turnos (Ítem 10h)
<p>CARGA DE TRABAJO (CT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención (Ítem 21) - Intensidad de la atención (Ítem 22) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - Interrupciones (Ítem 30) - Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) • Cantidad y dificultad de la tarea <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo (Ítem 26) - Dificultad del trabajo (Ítem 28) - Necesidad de ayuda (Ítem 29) - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)
<p>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e) • Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
<p>VARIEDAD/CONTENIDO (VC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario (Ítem 37) • Sentido del trabajo (Ítem 38) • Contribución del trabajo (Ítem 39) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)
<p>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 34) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44)
<p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)

Tabla 1. Relación de factores

el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de "apoyo social", entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,...), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

3. APLICACIONES DEL MÉTODO

La finalidad principal del método es facilitar una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Por tanto, su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma.

A fin de facilitar esta tarea, el método incluye un apartado en el que se describe el proceso de evaluación e intervención de los factores psicosociales, en el que se detallan las fases que deben seguirse para una correcta evaluación. Asimismo, contiene un apartado: "Propuestas de mejora", en el que se describen algunas recomendaciones generales de intervención, a modo de ayuda para la toma de decisiones sobre las acciones de mejora que deberán tomarse a partir de los resultados obtenidos.

De manera más concreta, cabe destacar cinco posibles aplicaciones del método de factores psicosociales:

- Para la evaluación de situaciones específicas: la aplicación del método en un momento dado puede ser contemplada como una "toma de temperatura" de ese momento. Los resultados obtenidos muestran qué magnitud y qué particularidades presentan unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto, lo que permite realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales de ese grupo.
- Para la localización de fuentes de problemas: dada la existencia de un problema y de cara a establecer sus posibles remedios, el método permite identificar algunos de los ámbitos en los que se está originando ese problema y, así, orientar las posteriores acciones a emprender.
- Para diseñar cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones: de cara a llevar a cabo algunos cambios en la organización para solucionar algún problema, los resultados obtenidos tras una aplicación del método pueden orientar tanto para establecer qué tipo de acción ha de llevarse a cabo, como para determinar la intensidad o la urgencia de la misma o para señalar el ámbito (colectivo, departamento, etc.) de intervención. Por otra parte, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de este método pueden servir de orientación para priorizar unas acciones sobre otras.
- Para la comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos: debido a que los resultados que ofrece el método están estandarizados, los datos obtenidos en una aplicación a un grupo en un momento dado pueden ser comparados con los datos recogidos en otro grupo o en el mismo grupo pero en momentos distintos. Eso permitirá, por una parte, valorar la evolución de las condiciones psicosociales de trabajo en el tiempo o evaluar el impacto de determinados cambios y, por otra, observar las dife-

rencias que a este nivel se dan entre distintos grupos.

- Para tomar conciencia de la situación: la utilización del método puede contribuir a la difusión de nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo y a enriquecer el debate interno en la empresa con conceptos y puntos de vista inusuales en muchas empresas, sobre cuál puede ser el origen de algunos problemas o cómo abordarlos.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. El método presenta los resultados en dos diferentes formatos; por un lado se ofrecen las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (Informe) por parte del colectivo analizado.

Perfil Valorativo

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento F-Psico, se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello, se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo. Éstos se sitúan en cuatro niveles (tabla 2).

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil \geq P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación adecuada

Tabla 2. Niveles de riesgo

Los cuatro tramos mencionados se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos. (Figura 1). La información que ofrece el Perfil Valorativo es complementada por la información del Informe. Igualmente, en el Perfil Valorativo se ofrece para cada factor la puntuación media del grupo evaluado.

Informe

El Informe ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor.

Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor. A fin de evitar la ausencia de respuesta, el programa informático ha sido diseñado de manera que es preciso contestar a todas las preguntas para que los datos sean archivados.

Asimismo, como información complementaria, se incluye el posible rango de puntuación de cada factor, facilitándose para cada unidad de análisis, la media, la

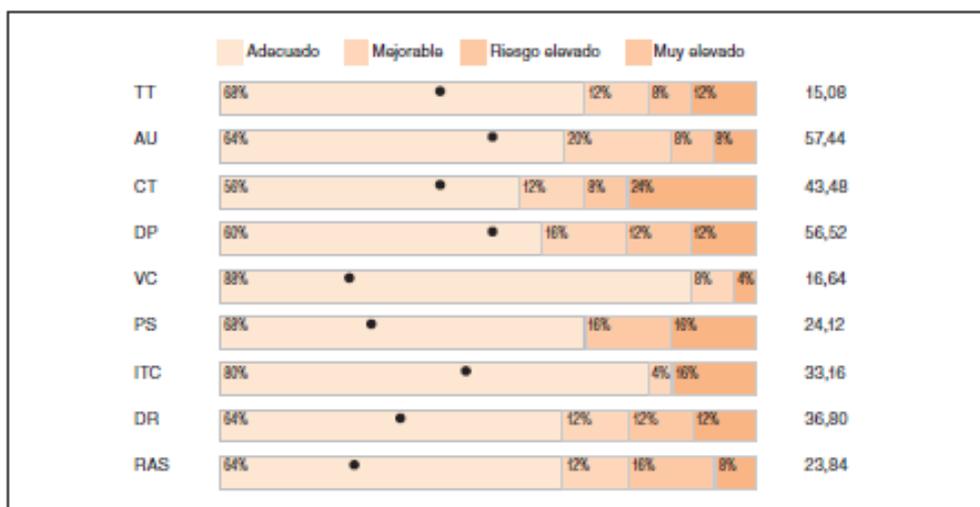


Figura 1. Ejemplo de perfil valorativo

desviación típica, la mediana y el número de trabajadores en cada nivel de riesgo. (Figura 2).

5. JUSTIFICACIÓN PSICOMÉTRICA

El estudio psicométrico ⁵ ha consistido en la obtención de la fiabilidad como consistencia interna y diversas evidencias de validez (validez de criterio: relaciones con otras variables y validez de constructo: estudio de la estructura interna) del Instrumento en la medición de los riesgos psicosociales, a partir de la aplicación del cuestionario a una muestra de 1718 trabajadores.

Fiabilidad

Para cada uno de los factores, así como para la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente α de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del Instrumento.

El coeficiente alfa de Cronbach relativo a la escala global presenta un valor de 0,895 (n = 1108), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global. (Muñiz, 2005 ⁶; Prieto y Muñiz, 2000 ⁷).

En la tabla 3 se muestra el mismo coeficiente para cada uno de los factores.

Validez de criterio

La validez relacionada con el criterio hace referencia a la correlación de la prueba con un criterio externo. Los criterios elegidos para su comparación con el método de factores psicosociales fueron el grado de satisfacción laboral y la salud percibida. Se ha calculado el coeficiente de correlación entre los datos obtenidos en el cuestionario de factores psicosociales y los obtenidos en la aplicación de la Escala General de Satisfacción (Warr, Cook y Wall, 1979); y el Cuestionario de Salud General (Goldberg, 1972). (Tres subescalas de la versión de 28 ítems). Se ha empleado el coeficiente de correlación producto-momento de Pearson (tabla 4).

Tiempo de trabajo			
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	17,24	9,43	19,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
14	12	0	3

Figura 2. Ejemplo de un perfil descriptivo referido al factor tiempo de trabajo.

FACTORES DEL F-Psico	n	(alfa de Cronbach)
Tiempo de trabajo	1660	0,697
Autonomía	1455	0,865
Carga de trabajo	1593	0,733
Exigencias psicológicas	1465	0,737
Variación/contenido	1539	0,705
Participación/supervisión	1549	0,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	0,844
Desempeño de rol	1582	0,842
Relaciones y apoyo social	1520	0,716

Tabla 3. Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para cada uno de los factores

Validez de constructo

Se realizó un análisis factorial confirmatorio de la estructura de 9 factores, a fin de verificar la estructura interna que se planteaba a nivel teórico. Se ha llevado a cabo a partir de

Coeficiente de Correlación de Pearson		GHQ Síntomas Somáticos	GHQ Ansiedad Insomnio	GHQ Disfunción Social	Escala General Satisfacción (Warr, Cook, Wall)
Tiempo trabajo	Correlación de Pearson	0,054*	0,139**	0,109**	-0,063
	p bilateral	0,045	<0,001	<0,001	<0,014
Autonomía	Correlación de Pearson	0,185**	0,213**	0,228**	-0,422
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Carga trabajo	Correlación de Pearson	0,259**	0,315**	0,249**	-0,290
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Exigencias psicológicas	Correlación de Pearson	0,185**	0,226**	0,182**	-0,290
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Variedad/Contenido	Correlación de Pearson	0,156**	0,171**	0,240**	-0,528
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Participación/Supervisión	Correlación de Pearson	0,035	0,070*	0,050	-0,036
	p bilateral	0,218	0,012	0,058	0,171
Interés por el trabajador/compensación	Correlación de Pearson	0,250**	0,264**	0,261**	-0,624
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Desempeño de rol	Correlación de Pearson	0,256**	0,299**	0,304**	-0,550
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
Relaciones y apoyo social	Correlación de Pearson	0,151**	0,225**	0,235**	-0,470
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001

Tabla 4. Coeficientes de correlación entre los factores y las escalas del Cuestionario de Salud General y la Escala General de Satisfacción

la matriz de correlaciones policóricas, es decir, bajo el supuesto de métrica ordinal, siendo el método de estimación la máxima verosimilitud (ADF-ERLS, método para distribuciones libres, adecuado en caso de trabajar en condiciones dificultosas (elevada curtosis); Ory y Mokhtarian, 2010).

χ^2	5112,622 g.l. = 3533 p = 0,096 ($\chi^2/g.l.$ = 1,447)
Índice de ajuste normado de Bentler-Bonett (BBNFI)	0,925
Índice de ajuste no normado de Bentler-Bonett (BBNFI)	0,943
Índice de ajuste comparativo (CFI)	0,935
Índice de ajuste de Bollen (IFI)	0,956
Índice de ajuste GFI de LISREL (GFI)	0,916
Índice de ajuste AGFI de LISREL (AGFI)	0,938
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual (RMR)	0,127
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual estandarizado (SRMR)	0,023
Raíz cuadrada de la media cuadrática del error de aproximación (RMSEA)	0,035 (IC: 0,034-0,036)

Tabla 5. Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio.

En la tabla 5 se puede observar los índices de ajuste del modelo propuesto: todos ellos indican un buen ajuste al modelo de nueve factores que componen el cuestionario.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- (1) Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.
- (2) En Leka, S. y Cox, T. 2009. The European Framework for Psychosocial Risk Management. <http://prima-ef.org/Documents/PRIMA-EF%20eBOOK.pdf>
- (3) S.L. Sauter y otros. Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de salud y Seguridad en el Trabajo. OIT http://www.mtin.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf
- (4) Nogareda, C. (coord.) 2006. Psicología del trabajo. Madrid, INSHT.
- (5) Ferrer, R. Guilera, G., Però, M. (2011) Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (FPsico) <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES/20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificación.pdf>
- (6) Muñoz, J. (2005) Utilización de los tests. En J. Muñoz, A.M. Fidalgo, E. García-Cueto, R. Martínez y R. Morono (Eds). Análisis de los ítems, (pp. 132-172). Madrid: La Muralla, S.A.
- (7) Prieto, G., y Muñoz, J. (2000). Un modelo para la evaluación de los tests utilizados en España. Papeles del Psicólogo, 77, 65-72.

ANEXO F

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

1. ¿Trabajas los sábados?
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no Interviene	Insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	Insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 6 |

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>				

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- mucho 1
 bastante 2
 poco 3
 nada 4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- no es muy importante 1
 es importante 2
 es muy importante 3
 no lo sé 4

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>				
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>				

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- adecuadamente 1
 regular 2
 insuficientemente 3
 no existe posibilidad de desarrollo profesional 4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- muy adecuada 1
 suficiente 2
 insuficiente en algunos casos 3
 totalmente insuficiente 4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- muy adecuada 1
 suficiente 2
 insuficiente en algunos casos 3
 totalmente insuficiente 4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- muy satisfecho 1
 satisfecho 2
 insatisfecho 3
 muy insatisfecho 4

ANEXO G



EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

MÉTODO FPSICO

BASES TEÓRICAS

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL

Aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo. (OIT/OMS 1984).

Interacción entre trabajo y persona

BASES TEÓRICAS

- ▶ Diferentes reacciones frente a una situación psicosocial.
- ▶ Depende de características propias del trabajador: personalidad, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.
- ▶ Determinar las consecuencias.
- ▶ Pueden afectar la motivación y la satisfacción en el trabajo y generar estrés.
- ▶ Conocer cuáles son las características de trabajo y la percepción de los trabajadores.



OBJETIVO DEL ESTUDIO

- ▶ Realizar una identificación cualitativa de los factores de riesgo psicosociales existentes a través de grupos focales.
- ▶ Realizar una evaluación cuantitativa de los factores de riesgo a través de la metodología seleccionada.
- ▶ Realizar el análisis de los datos recolectados.
- ▶ Exponer los resultados obtenidos.
- ▶ Realizar un plan de intervención.



METODOLOGÍA APLICADA

- ▶ Evaluación de factores de riesgo psicosocial FPSICO.
- ▶ Cuestionario de aplicación.
- ▶ Factores:
 - ▶ Tiempo de trabajo
 - ▶ Autonomía
 - ▶ Carga de trabajo
 - ▶ Demandas psicológicas
 - ▶ Variedad/contenido
 - ▶ Participación/supervisión
 - ▶ Interés por el trabajador/compensación
 - ▶ Desempeño del rol
 - ▶ Relaciones y apoyo social



METODOLOGÍA APLICADA

- ▶ Cuestionario general
- ▶ Anónimo y confidencial.
- ▶ Análisis de datos recolectados.
- ▶ Resultados obtenidos.
- ▶ Propuesta de intervención.



RECOMENDACIONES

- ▶ Responder todas las preguntas.
- ▶ Responder lo más sincero posible, no responder lo que cree que debe responder.
- ▶ Realizar cualquier pregunta al guía en caso de duda.
- ▶ Lea detenidamente la pregunta antes de responder.
- ▶ Marcar una sola respuesta.



ANEXO H

CUESTIONARIO GENERAL

Seleccione una opción colocando una X en el casillero correspondiente.

1. ¿Qué edad tienes?

	18-25 años
	26-33 años
	34-41 años
	42-49 años
	50-57 años
	58-65 años
	65 o más años

2. Sexo

	Hombre
	Mujer

3. Sección

	Bodega
	Despiece
	Producción
	Cocción
	Empaques
	Despachos/Logística
	Administración
	Calidad/Mantenimiento/Seguridad
	Ventas

4. Tiempo de trabajo

	6 meses a 1 año
	1 año a 3 años
	3 años a 6 años
	6 años a 10 años
	10 años en adelante

ANEXO I

Datos descriptivos											
Nombre	Nº Casos	TT Tiempo	AU Autono	CT Carga	DP Demand	VC Varied	PS Pantic	ITC Interá	DR Desemp	RAS Reliad	
		SAR/RE/ME	SAR/RE/ME	SAR/RE/ME	SAR/RE/ME	SAR/RE/ME	SAR/RE/ME	SAR/RE/ME	SAR/RE/ME	SAR/RE/ME	
Todos los casos/asinos	120	59 15 6 15	90 4 4 0	48 15 15 21	52 15 11 9	60 11 4 4	16 11 16 55	60 5 2 10	76 5 5 10	55 12 15 15	
a. ¿Qué edad tienen?											
>10-25 años	22	96 13 0 0	90 0 9 0	45 27 18 9	54 22 13 9	61 18 0 0	27 4 13 54	90 4 0 4	56 4 9 16	31 16 27 22	
>26-33 años	35	56 13 5 13	94 2 2 0	33 15 11 39	61 15 11 11	63 2 5 8	16 13 16 52	80 5 0 13	80 5 5 8	58 11 11 19	
>34-41 años	41	46 19 12 21	85 9 4 0	60 7 17 14	59 14 17 9	75 14 7 2	12 14 19 53	75 7 4 12	76 2 7 12	55 14 17 12	
>42-49 años	15	46 20 13 20	100 0 0 0	46 20 20 13	86 6 0 6	80 13 0 6	20 13 20 48	80 6 6 6	86 6 0 6	80 6 13 0	
>50-57 años	5	40 20 20 20	80 0 0 20	60 0 0 40	90 20 0 0	80 20 0 0	0 0 0 100	80 20 0 0	90 20 0 0	80 0 0 20	
>58-65 años	1	0 0 0 100	100 0 0 0	100 0 0 0	0 100 0 0	100 0 0 0	0 0 0 100	100 0 0 0	100 0 0 0	100 0 0 0	
>66 años o más	0										
b. Sexo											
>Hombre	100	57 15 10 17	92 3 4 1	50 15 13 22	61 15 13 10	62 11 4 3	15 11 17 57	79 8 3 10	80 5 4 11	58 13 15 14	
>Mujer	20	70 20 0 10	85 10 5 0	40 15 25 20	70 20 5 5	70 15 5 10	25 15 15 45	90 0 0 10	70 5 15 10	50 10 20 20	
c. Sección											
>Bodega	6	0 16 33 50	100 0 0 0	33 16 0 50	65 15 0 16	65 15 15 0	15 0 15 95	50 0 15 33	63 0 0 15	50 0 50 0	
>Despiece	10	100 0 0 0	90 10 0 0	70 0 20 10	70 10 0 20	60 20 0 0	20 10 10 60	70 10 0 20	90 0 0 10	80 0 0 20	
>Producción	18	88 5 0 5	83 5 11 0	38 27 11 22	66 15 11 5	77 15 5 0	22 11 15 50	72 15 5 5	77 5 0 16	50 11 5 33	
>Cocción	4	100 0 0 0	100 0 0 0	75 0 0 25	75 0 25 0	100 0 0 0	25 25 25 25	75 25 0 0	50 25 25 0	75 0 0 25	
>Empaques	18	88 11 0 0	94 0 5 0	27 22 33 16	72 15 11 0	63 5 0 11	27 11 22 36	86 0 0 11	77 5 5 11	16 15 55 11	
>Despachos/Logística	30	26 33 16 23	90 3 3 3	46 13 16 23	50 20 13 16	80 6 6 6	6 10 23 60	90 6 0 3	83 3 3 10	56 23 6 13	
>Administración	13	78 15 0 7	92 7 0 0	53 0 15 30	69 7 23 0	60 30 0 0	15 0 0 84	84 0 0 15	60 0 15 15	46 23 7 23	
>Calidad/Mantenimiento/seguridad	9	33 33 22 11	100 0 0 0	44 22 11 22	77 11 11 0	77 11 0 11	11 11 22 55	77 0 11 11	65 11 11 11	77 0 22 0	
>Ventas	12	33 6 6 50	83 8 0 0	75 15 0 8	41 33 8 15	91 0 8 0	15 33 8 41	93 6 0 8	63 8 0 0	100 0 0 0	
d. Tiempo de trabajo:											
>6 meses a 1 año	25	72 20 4 4	88 8 4 0	60 16 16 8	48 24 24 4	68 20 4 8	20 8 20 52	84 0 0 16	80 4 4 12	52 20 12 16	
>1 año a 3 años	32	65 12 9 12	90 0 9 0	43 18 15 21	71 15 0 12	81 12 3 3	21 15 0 92	81 6 6 6	71 0 9 18	53 9 18 18	
>3 años a 6 años	23	43 17 13 28	95 4 0 0	30 4 17 39	65 4 13 17	73 8 8 8	13 13 39 34	69 13 0 17	73 8 8 8	52 13 26 8	
>6 años a 10 años	14	50 7 14 26	85 7 0 0	42 21 21 14	57 21 14 7	65 7 0 0	14 7 14 54	76 14 7 0	100 0 0 0	71 7 14 7	
>10 años en adelante	26	57 23 3 15	92 3 0 3	53 15 7 23	65 19 11 3	92 7 0 0	11 11 15 51	86 3 0 7	76 11 3 7	61 11 7 19	

ANEXO J

PIGGIS EMBUTIDOS PIGEM CÍA. LTDA.						
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL						
FACTOR DE RIESGO	PELIGRO	TIPO DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA	DIRIGIDO A	OBSERVACIONES	
Tiempo de trabajo	Compatibilidad vida laboral-social	Control	Redefinir política de vacaciones mantenida por la empresa.	Bodegas Despachos / Logística Ventas	Direccionar para todo el personal.	
	Tiempo de trabajo insuficiente	Control	Realizar un análisis de la carga de trabajo para las secciones aparentemente afectadas.	Bodegas Empaques		
	Ritmo de trabajo acelerado	Control				
Carga de trabajo	Cantidad de trabajo elevada	Control	Definir los aspectos en los cuales se debe contar con la participación de los trabajadores según el puesto de trabajo.	Todas las secciones		
	Participación / Supervisión	Control	Evaluación de desempeño vertical ascendente.	Administración Despachos / Logística Producción	Puede aplicarse en todas las secciones dando prioridad a las mencionadas.	
Relaciones y apoyo social	Supervisión	Control		Todo el personal		
	Conflictos interpersonales	Prevención	Elaborar procedimientos o políticas para la resolución de conflictos interpersonales entre trabajadores de la empresa.	Todo el personal		
	Relaciones laborales	Prevención	Talleres de trabajo en equipo e integración por sección.	Todo el personal		
	Violencia psicológica	Prevención	Indagación de casos puntuales dentro de la empresa para verificar la verdadera existencia.	Todo el personal		
	Violencia física	Prevención	Campaña de denuncia de violencia física o psicológica interna.	Todo el personal		
	Discriminación	Prevención	Campaña de concientización ante la discriminación de cualquier tipo y denuncia de casos.	Todo el personal		
	Acoso sexual	Prevención	Realizar una investigación a mayor profundidad para verificar la existencia de casos.	Todo el personal		
				Realizar una investigación a mayor profundidad para verificar la existencia de casos.	Todo el personal	
				Realizar una investigación a mayor profundidad para verificar la existencia de casos.	Todo el personal	
				Realizar una investigación a mayor profundidad para verificar la existencia de casos.	Todo el personal	